

Työntekijöiden työtyytyväisyyden kehittäminen Rantalainen Oy Lahden toimipisteessä

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Opinnäytetyö
Kevät 2017
Tony Heikkinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden ala

HEIKKINEN, TONY:

Työntekijöiden tyytyväisyyden
kehittäminen Rantalainen Oy Lahden
toimipisteessä

Liiketalouden alan opinnäytetyö, 65 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2017

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää toimeksiantajan työntekijöiden tyytyväisyyttä ja sitä kautta myös yrityksen toimintaa. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii taloushallinnon alalla toimiva Rantalainen Oy Lahti. Työn tavoitteena on laatia tutkimustulosten pohjalta kohdeyritykselle kehitysehdotuksia, joilla työntekijöiden tyytyväisyyttä voidaan parantaa entisestään.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään kirjallisuuskatsauksen pohjalta tyytyväisyyttä käsitteenä sekä tyytyväisyyteen vaikuttavia osa-alueita. Teoriaosuudessa käsitellään myös Maslow'n tarvehierarkiaa, Herzbergin kaksifaktorigeoriaa sekä Lawlerin ja Porterin mallia, jossa kuvataan työsuorituksen ja tyytyväisyyden välistä yhteyttä. Teoriaosuudessa sivutaan lisäksi työn imua, sillä työn imua kokevien työntekijöiden on todettu olevan tyytyväisempiä työhönsä.

Työn empiirinen osa toteutettiin pääosin kvantitatiivisella tutkimusotteella ja siinä hyödynnettiin Webropolin tarjoamaa kyselytyökalua. Tutkimuksessa hyödynnettiin myös hieman kvalitatiivista tutkimusotetta avoimien kysymyksien osalta. Kysely toteutettiin verkkokyselynä 3.4.–13.4.2017. Kyselyyn vastasi 62 henkilöä ja vastausprosentiksi saatiin 77,5 %. Tutkimuksen tulokset analysoitiin Microsoft Officen Excel -ohjelmalla.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että työntekijät ovat melko tyytyväisiä nykyisessä työssään. Kuitenkin työntekijät nostivat esille asioita, joihin ei oltu täysin tyytyväisiä. Tulosten perusteella laadittiin yritykselle konkreettisia kehitysehdotuksia, joiden tavoitteena on parantaa työntekijöiden tyytyväisyyttä entisestään. Kehitettävää löydettiin jokaiselta osa-alueelta, mutta keskeisimmät kehitysehdotukset kohdistuivat työpaikan ilmapiirin parantamiseen esimiestyöskentelyn avulla sekä omien asenteiden tarkastelun kautta.

Asiasanat: työ, tyytyväisyys, työn imu

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

HEIKKINEN, TONY:

Improving employees job satisfaction
Case: Rantalainen Oy Lahti

Bachelor's Thesis in Business Studies, 65 pages, 6 pages of appendices

Spring 2017

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to improve a case company's operations through improving their employees' job satisfaction. The case company, Rantalainen Oy Lahti, operates in the financial management field. The goal of the study is to make development proposals for the case company that are based on the results of the research.

The thesis's theoretical section covers literature pertaining to job satisfaction and the factors that affect job satisfaction. The section consists theories of Maslow's hierarchy, Herzberg's two-factor theory and Lawler and Porter's model of motivation, which explains the connection of work performance and job satisfaction. In addition, theoretical section also examines theories of work engagement because employees that experience work engagement have proven to be more satisfied at their job.

The empirical section of the study was executed with a quantitative approach, utilized the Webropol -questionnaire tool. In addition, with open questions, a qualitative approach was used as well. The data for the research was collected between the 3rd and 13th of April, 2017. Sixty-two persons filled the the survey and the response rate was 77.5%. Data of the survey was analyzed with Microsoft Office Excel -program.

Survey results imply that employees were fairly satisfied with their current job. However, employees brought forward some issues where they were dissatisfied. And based on these results, concrete development proposals to improve employee job satisfaction, were created for the case company. There was something to improve in every sector but the central focus of development proposals was on improving workplace atmosphere through management work and examining own attitudes.

Key words: work, job satisfaction, work engagement

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet	2
1.2	Tutkimuskysymykset	2
1.3	Tutkimusmenetelmät	3
1.4	Opinnäytetyön rakenne	3
2	TYÖTYYTYVÄISYYS JA TYÖN IMU	5
2.1	Mitä työtyytyväisyys on?	5
2.2	Työtyytyväisyyden ja työmotivaation teorioita ja malleja	13
2.3	Työnimu	19
3	TYÖTYYTYVÄISYYDEN KEHITTÄMINEN RANTALAINEN OY:SSÄ	23
3.1	Kohdeyrityksen esittely	23
3.2	Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen toteutus	23
3.3	Tutkimustulokset	25
3.3.1	Vastaaajien taustatiedot	26
3.3.2	Työtyytyväisyys	28
3.4	Reliabiliteetti ja validiteetti	50
4	POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET	51
4.1	Pohdinta	51
4.2	Kehitysehdotukset	56
4.3	Jatkotutkimusehdotukset	60
5	YHTEENVETO	61
	LÄHTEET	63
	LIITTEET	66

1 JOHDANTO

Työssäkäyvä ihminen viettää työpaikalla yhden kolmanneksen päivästään, joten on tärkeää, että hän viihtyy työpaikallaan ja tyytyväinen siihen, mitä tekee. Kun työntekijä on tyytyväinen työhönsä, hän pysyy motivoituneena ja on sitoutunut työpaikkaansa paremmin. Mikäli työtyytyväisyys ei ole kunnossa, on todennäköistä, että työpaikalla työntekijöiden vaihtuvuus on korkeampaa (Juuti 1999, 29). Tässä opinnäytetyössä käsitellään työntekijöiden työtyytyväisyyden kehittämistä Rantalainen Oy:n Lahden toimipisteessä. Yrityksen työtyytyväisyyttä halutaan varmistaa tulevan toimitilamuutoksen vuoksi.

Työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat jokaiselle yksilöllisiä. Työtyytyväisyys onkin kokonaisuudessaan työntekijän asenteiden ja työn mielekkyyteen vaikuttavien tekijöiden yhteistulosta. Työn mielekkyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa työn sisältö, työn määrä, työn olosuhteet, työkaverit sekä palkkiot. (Juuti 1999, 21 - 22.) Työtyytyväisyystutkimuksissa useimmiten oletetaan, että työtyytyväisyyden ja työn tuloksen välinen yhteys tarkoittaa sitä, että tyytyväinen työntekijä tekee parempaa tulosta. Vanhan käsityksen mukaan henkilöt suoriutuvat parhaiten, kun he ovat motivoituneita ja viihtyvät työtä tehdessään. Ruohotie (1998, 46) toteaa, että tämä väite ei pidä yleisesti ottaen paikkaansa, koska viihtyvyyden ja suorituksen välillä ei ole yksiselitteistä syy-seuraussuhdetta.

Työsuorituksissa esiintyvät erot johtavat useimmiten erilaisiin palkkioihin, joka puolestaan aiheuttaa tyytyväisyyseroja. Sisäisten palkkioiden on todettu vaikuttavan enemmän työtyytyväisyyteen kuin ulkoisten palkkioiden. Kuitenkaan kokonaistyytyväisyys ei muodostu sisäisten ja ulkoisten palkkioiden tyytyväisyyden tuottamasta summasta, vaan siitä, kuinka henkilö kokee palkkion oikeudenmukaisuuden olevan. (Ruohotie 1998, 46 - 47.) Koska työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät ovat yksilöllisiä, on huomioitava se, että persoonan työtyytyväisyyteen vaikuttavat tekijät saattavat muuttua elämän eri ajankohtina. Siksi työtyytyväisyyttä on tärkeää tarkkaila sekä mitata säännöllisesti.

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

Kiinnostukseni työtyytyväisyyden kehittämiseen heräsi opintojen aikana henkilöstöjohtamisen kursseilla. Opinnäytetyön kohdeyritykseksi valitsin Rantalainen Oy Lahden, sillä olin työskennellyt siellä pariin otteeseen opintojeni aikana. Työilmapiiri yrityksessä työskennellessä oli pääpiirteittäin hyvä, mutta työntekijöiden keskuudessa nousi pientä epävarmuutta, kun heille ilmoitettiin yrityksessä tapahtuvasta mahdollisesta toimitilamuutoksesta. Opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kohdeyrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja sitä kautta yrityksen toimintaa. Tutkimuksen tavoitteena on antaa kehitysehdotuksia työtyytyväisyyden parantamiseksi.

Rantalainen Yhtiöllä mitataan työtyytyväisyyttä koko konsernin laajuisesti joka syksy. Kuitenkaan koko konsernin laajuista työtyytyväisyyskyselyä ei ole kohdennettu tietyille toimipisteille, vaan jokainen toimipiste saa saman työtyytyväisyyskyselyn.

1.2 Tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön päätutkimuskysymys on:

- Millä tavoin kohdeyrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyttä voidaan parantaa entisestään?

Päätutkimuskysymystä tarkentavat alakysymykset ovat:

- Millainen työntekijöiden työtyytyväisyys on tällä hetkellä?
- Mitkä tekijät vaikuttavat työtyytyväisyyteen?
- Mitä asioita työntekijät nostavat esiin?

Kun tiedetään vastaukset alatutkimuskysymyksiin, voidaan vastata varsinaiseen päätutkimuskysymykseen.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksessa käytetään kvantitatiivista tutkimusotetta hyödyntäen kvalitatiivista tutkimusotetta avoimissa kysymyksissä. Aineisto kerätään survey- eli kyselytutkimuksella, koska jokaiselta kyselyyn vastaajalta halutaan vastaukset samoihin kysymyksiin ja koska kohderyhmä on suuri. Kyselyssä tulee olla mietittynä tarkasti muuttujat, sillä kyselyn vastaajien on pystyttävä vastaamaan jokaisen kysymyksen. Kyselylomakkeella ei saa olla liian monta kysymystä, sillä vastaajat voivat helposti kyllästyä vastamaan kyselyyn, jolloin tulokset saattavat vääristyä.

Tutkimuksessa selvitetään työtyytyväisyyttä työntekijöiden näkökulmasta. Toimeksiantaja on kiinnostunut siitä, miten esimerkiksi tuleva toimitilamuutos vaikuttaa työntekijöiden työtyytyväisyyteen.

Teoriaosuuden tietopohja perustuu aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen sekä sähköisiin lähteisiin. Teoriaosuudessa tuon myös ilmi omat kokemukseni ja tietoni aiheeseen liittyen.

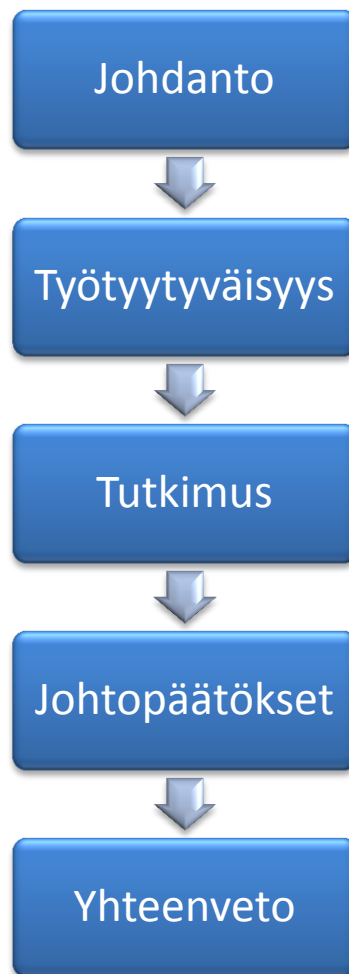
1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö koostuu viidestä luvusta (kuvio 1). Johdantoluvussa käydään läpi tutkimuksen tausta, mitä tutkimuksella tavoitellaan ja mitä tutkitaan. Tämän lisäksi johdannossa avataan käytettävää tietoperustaa, näkökulmaa sekä opinnäytetyön tutkimusotetta.

Teoriaosuutta käsitellään luvussa 2. Tässä luvussa perehdytään työtyytyväisyyden, työmotivaatioon sekä työn imun käsitteisiin. Lisäksi tässä luvussa kerrotaan eri työtyytyväisyysteorioista sekä tarkastellaan, mitä työkaluja voidaan hyödyntää työtyytyväisyyden parantamiseksi.

Luvussa 3. käsitellään empiiristä osuutta, jossa kerrotaan aluksi toimeksiantajayrityksestä sekä käytetyistä tutkimusmenetelmistä. Tämän jälkeen päästään tutkimustulosten analysointiin. Lopuksi tässä luvussa mietitään kuinka validi sekä reliaabeli tutkimus oli.

Empiirisen osuuden jälkeen luvussa 4. käsitellään omaa pohdintaa, jotka ovat tehty tutkimustulosten perusteella. Sen jälkeen kerrotaan kehitysehdotukset. Viimeisenä lukuna opinnäytetyössä on yhteenveto, johon on koottu opinnäytetyön keskeisimmät asiat.



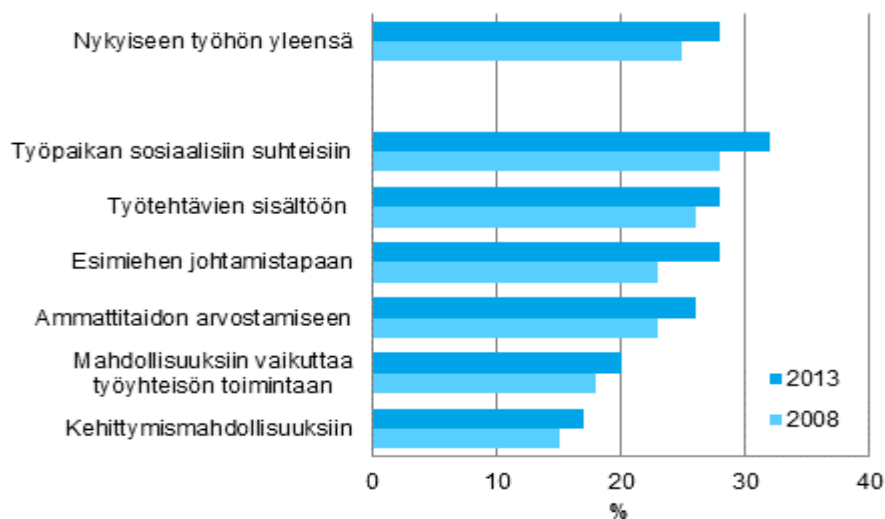
Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

2 TYÖTYTYTYVÄISYYS JA TYÖN IMU

2.1 Mitä työtyytyväisyys on?

Kun puhutaan työntekijöiden asenteista työhönsä, tarkoitetaan sillä yleensä työtyytyväisyyttä. Korkean työtyytyväisyyden omaava henkilö yleensä mieltää työn kuvansa positiivisena, kun vastaavasti työhönsä tyytymättömällä henkilöllä on negatiivisia ajatuksia työstään. (Robbins & Judge 2010, 75)

Työtyytyväisyys on yksi tutkituimmista työelämän asenteista. Vuonna 2013 viimeisimmän Tilastokeskuksen tekemän työolotutkimuksen (kuvio 2.) mukaan viimeisen viiden vuoden aikana työtyytyväisyydessä on tapahtunut pientä kehitystä. Merkittävin muutos on tapahtunut työpaikan sosiaalisissa suhteissa sekä esimiesten johtamistavassa. (Tilastokeskus 2014.) On kuitenkin huomioitava, että vuoden 2008 aikaan oli meneillään talouskriisi, joka on joltain osin voinut vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin.



Kuvio 2. Tilastokeskuksen työolotutkimuksen tulokset (Tilastokeskus 2014)

Työtyytyväisyys ja työmotivaatio usein mielletään samana, mutta todellisuudessa ne tarkoittavat eri asioita. Työtyytyväisyyden käsitteessä ihmisellä on jo käsitys saaduista palkkioista jo valmiiksi saadusta tehtävästään.

Työmotivaatiossa on taas kyse siitä, millaisia palkkioita henkilö odottaa saavansa, kun työ saadaan valmiiksi. (Ruohotie 1998, 46)

Se kuinka kukin kokee työtyytyväisyyden, on jokaisella yksilökohtaista. Työtyytyväisyyteen vaikuttavat työn sisällön mielekkyyden lisäksi myös erilaiset edut kuten työaika ja palkka. Tämän lisäksi työtyytyväisyyteen vaikuttavat esimiestyöskentely sekä työpaikan yleinen ilmapiiri.

Työhön sitoutuneisuus on hyvin tärkeä ilmiö puhuttaessa työtyytyväisyydestä. Hyvin työhönsä sitoutuneet työntekijät ovat todennäköisimmin tyytyväisempiä työhönsä, sillä he saavat työstään enemmän irti. Tämä johtuu siitä, koska sitoutunut työntekijä kokee pystyvänsä ilmaisemaan itseään työnsä kautta, jolloin hän tekee työtään intohimoisemmin ja kokee mahdollisesti tätä kautta myös kiintymystä yritykseen. Tutkimusten mukaan niillä yrityksillä on korkeammat asiakastytytyväisyystasot, paremmat voitot sekä vähemmän työtapaturmia, joilla työhön sitoutuneisuus on keskiarvoa korkeampi. Kuitenkin samaan aikaan tutkimuksista ilmeni huolestuttava tulos; ainoastaan noin 17- 29 prosenttia työntekijöistä on tosissaan sitoutuneita työhönsä. (Robbins ym. 2010, 76-77.)

Työtyytyväisyyteen vaikuttavat osatekijät

Juutin (2006, 28) mukaan työtyytyväisyyteen vaikuttavat muun muassa työn sisältö, työmäärä, organisaation henkilökemia sekä työilmapiiri. Ihmiset ovat tyytyväisempiä sellaisissa töissä, missä heille tarjotaan koulutuksia, vaihtelua, itsenäisyyttä sekä kontrollia omasta työstään. Ruutinen omaisissa työntehtävissä työntekijät ovat vähemmän tyytyväisempiä työhönsä (Robbins ym. 2010, 79).

Työ sinänsä

Tärkein työtyytyväisyyteen vaikuttava osatekijä saattaa mahdollisesti olla varsinainen työ. Jos työntekijä pitää työstään, on todennäköisesti helpompaa saavuttaa korkea tyytyväisyyden taso hänen osaltaan, sillä hän todennäköisesti kokee helpommin onnistumisen tunteita työssä. Mikäli työn-

tekijä ei pidä työstään ylipäättään, hän saattaa asennoitua negatiivisesti kaikkiin ulkoisiin työtyytyväisyyteen vaikuttaviin tekijöihin.

Juutin (2006, 69) mukaan Hackman ja Lawler tutkivat vuonna 1971 kuinka työn eri ominaisuudet vaikuttivat työkokemuksiin sekä työkäyttäytymiseen erään puhelinyhtiön työntekijöiden keskuudessa. Heidän tutkimuksensa pohjautui Turnerin ja Lawrencen vuonna 1965 julkaisemaan tutkimukseen, jonka mallissa oletettiin, että työkokemuksiin vaikuttavat perusominaisuudet ovat työn vaihtelevuus, itsenäisyys, kanssakäymisten määrä, vastuullisuus sekä kuinka paljon työ edellyttää tieto- ja taitotasoa. Puhelinyhtiön työntekijöiltä kysyttiin, kuinka paljon työntekijät arvostivat mahdollisuutta ilmaista itseään työtä tehdessä sekä kehittyä työssään. Tämän lisäksi Hackmanin ja Lawler analysoivat eri työtehtäviä seuraavien perusominaisuuksien avulla:

- Työn vaihtelevuus
- Työn itsenäisyys
- Palaute työstä
- Mahdollisuus ystäväsuhteisiin työssä

Heidän saamien tutkimustulosten mukaan, työntekijät olivat tyytyväisempiä työhönsä, mitä enemmän työ sisälsi keskeisiä perusominaisuuksia. Tämän lisäksi tutkimuksesta selvisi, jos henkilöllä oli korkea kasvutarve, he reagoivat positiivisemmin työn ominaisuuksiin. (Juuti 2006, 69 – 70.)

Palkkiot

Rahallisilla palkkioilla on mielenkiintoinen yhteys työtyytyväisyyteen. Robbinsin ym. (2010, 79) mukaan rahalliset palkkiot vaikuttavat huomattavasti enemmän työtyytyväisyyden tuloksiin, jos työntekijän kotitaloudessa ei ole saavutettu tiettyä elintasoa. Tutkimusten mukaan, kun ansiotulot ylittävät tietyn pisteen, rahalliset palkkiot eivät enää nosta työtyytyväisyyttä. Esimerkiksi 80 000 € tienaa ei ole sen enempää tyytyväisempi, kuin 40 000 € tienaa henkilö. Tästä voidaankin päätellä, että raha ei tee välttämättä onnelliseksi, mutta joitain ihmisiä se saattaa motivoida.

Aalto-yliopiston suorittaman palkitsemisjärjestelmien vaikutuksesta kunta-alalla –tutkimuksen mukaan eniten vaikutusta työtyytyväisyyteen oli ai-neettomilla palkkioilla. Tunne siitä, että tehtyä työtä arvostettiin ja työ haastoi tarpeeksi, olivat merkittäviä. Vastaajien mukaan parhaita palkitse-mistapoja olivat työsuhteen pysyvyyden tunne sekä työajan järjestelymah-dollisuus. (Aalto-yliopisto 2012.) Kun työnantaja miettii työpaikan palkitse-misjärjestelmää, on siinä otettava huomioon se, että kaikki eivät rahallisis-ta palkkioista välitä.

Työympäristö ja -ilmapiiri

Fyysiset, virtuaaliset sekä psykososiaaliset tilat muodostavat työpaikalla työympäristön, jossa työtä tehdään. Fyysisellä työympäristöllä tarkoitetaan rakennettua ympäristöä, jossa työntekijä tekee työtä. Se koostuu muun muassa tiloista, valaistuksesta, melusta sekä vaaratekijöistä. Virtuaalisilla tiloilla puolestaan tarkoitetaan tietoteknillisiä sovelluksia, joita työntekijä hyödyntää työnteossa. Psykososiaaliset tilat puolestaan muodostuvat ihmisten välisistä sosiaalisista suhteista. (RAKLI 2017.)

Työturvallisuuslaki (Finlex 2002) velvoittaaakin työnantajan huolehtimaan työntekijänsä turvallisuudesta ja terveydestä. Työnantajan tulee pyrkiä eh-käisemään fyysisten ja henkisten haittatekijöiden syntymistä, ja tarvittaes-sa poistaa nämä. Lisäksi työnantajan on otettava huomioon tekniikan ke-hittyminen. Työ kuormittaa työntekijää huomattavasti, jos työssä tarvittavat työkalut eivät ole samalta vuosituhannelta. On myös mahdollista, että työntekijä näkee kilpailevan yrityksen mielekkäämpänä vaihtoehtona, mi-käli työympäristö sekä työssä tarvittavat työkalut eivät omalla työnantajalla ole kunnossa.

Ilmapiiriä kuvataan organisaatiolle samaksi kuin personallisuutta ihmiselle. Ilmapiiristä heijastuu organisaation normit, asenteet sekä arvot. Siihen vai-kuttavat niin henkilöstön, kuin myös johdon käyttäytyminen sekä toiminta-tavat. Lisäksi ilmapiiriin on katsottu olevan yhteydessä työtyytyväisyyteen ihmissuhteiden, ryhmän kiinteyden sekä tehtävään sitoutumisen osalta. (Virolainen 2012, 184.) Työturvallisuuskeskuksen (2017) mukaan jos työ-

paikalla vallitsee huono ilmapiiri, se ei ole myöskään tehokas, sillä sisäiset haittatekijät kuluttavat voimavaroja sekä vähentävät työntekijän työtyytyväisyyttä sekä -motivaatiota. Työtyytyväisyyden saavuttamiseksi onkin siis tärkeää, että jokainen työpaikalla on mukana luomassa positiivista ja kannustavaa ilmapiiriä. Työyhteisö on tehokkaampi, kun työntekijät voivat ongelmatilanteissa pyytää apua työkavereiltaan.

Työstressi

Stressistä on tullut kiireisessä työmaailmassa jokapäiväinen ilmiö. Työntekijä voi stressaantua jatkuvassa muutoksessa ja epävarmuudessa. Myös kiristyneen kilpailutilanteen johdosta työpaikoilla supistetaan henkilökunnasta, jolloin henkilöön kohdistuva työmäärä lisääntyy.

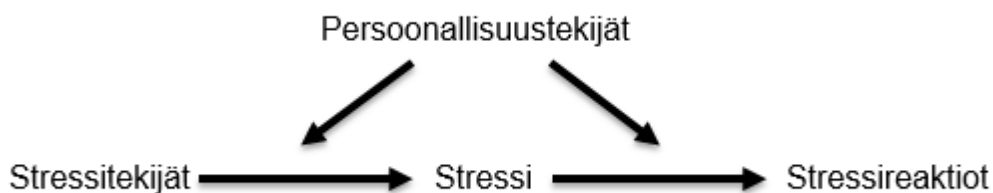
Käsitteenä stressi on laaja. Kinnusen & Feldtin (2005, 14) mukaan sillä voidaan tarkoittaa yleisellä tasolla kolmea erilaista stressikäsitettä:

- Stressitekijää
- Stressireaktiota
- Yksilön ja ympäristön vuorovaikutukseen ja siinä ilmenevään epätasapainoon

Stressitekijöitä kutsutaan ärsykeiksi; ne ovat henkilöä kuormittavia tapahtumia tai tilanteita. Ärsykkeiden pulmallisuus tulee siinä, että kukin henkilö kokee stressitekijät ja stressin muodostumisen (kuvio 3.) yksilöllisesti. Samaa aikaan kuin tietty ärsyke voi olla yhdelle mitäänsanomaton, se on toiselle ylitsepääsemätön. Stressireaktioilla viitataan psykologisiin vasteisiin. Tällöin stressistä on kyse vasta, kun stressireaktio ilmenee. (Kinnunen ym., 2005 14.)

Muun muassa aikapaine sekä työn laadun ja määrän liialliset tai liian vähäiset vaatimukset ovat työn sisältöön liittyviä stressitekijöitä. Määrällisesti työtä tulisi asettaa henkilölle siten, että tämä pystyy suoriutumaan työstään tietyn ajan kuluessa. Laadullisesti työn tulisi olla henkilölle sellaista, että työ haastaa työntekijää sopivasti, jolloin henkilö ei koe työn olevan ylitsepääsemätöntä. Määrällisesti ylivaatimukset työltä johtavat nopeasti työntekijän

kijän psyykkiseen väsymykseen. Jos työstä on alivaatimuksia laadullisesti sekä määrällisesti, tylsistyy työntekijä nopeasti. (Juuti 2006, 109)



Kuvio 3. Stressin kehittymisen malli (Juuti 2006, 108)

Kinnusen ym. (2005, 13) kertoo kirjassaan Työ leipälajina neljä syytä miksi työstressi on kiinnostanut jo pitkään organisaatiopsykologeja:

1. Työstressi aiheuttaa hyvinvointi- sekä terveysongelmia
2. Organisaatioille aiheutuu taloudellisia tappioita sairaspotilaiden vuoksi
3. Stressi vaikuttaa työsuoritukseen ja sitä kautta myös organisaation tulokseen
4. Lainsäädäntö edellyttää, että työnantaja takaa työntekijälleen turvallisen työympäristön.

Eräs työtyytyväisyyden keskeisistä lähteistä on mahdollisuus säädellä omaa työtä sekä kuinka työ varsinaisesti suoritetaan. Jos työ on tarkasti säädeltyä työpaikalla, se voi johtaa kiireeseen ja aikapaineeseen. Jos työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa työhön liittyviin tavoitteisiin ja päämäärän asettamisiin, on mahdollista, että työntekijä kokee hallitsevansa työtilanteita ja olevan tärkeä yksilö organisaatiossaan. (Juuti 2006, 109)

Tärkeää on kuitenkin muistaa, ettei stressi aina välttämättä ole pahasta. Jotkut ihmiset suoriutuvat työstään paremmin, kun he stressaavat itseään tarkoituksella. Joillekin saattaa olla jopa välttämätöntä suorittaa työtä koko ajan pienessä stressissä. Tällaisissa tapauksissa on kuitenkin jokaisen tärkeä olla itselleen rehellinen, jos stressin oireet rupeavat aiheuttamaan terveydellisiä ongelmia.

Esimies

Toimiva johtaminen työpaikalla on yksi työtyytyväisyyden tärkeimmistä yksittäisistä tekijöistä. Työhyvinvoinnin kannalta työpaikalla tulisi olla autoritaarisen johtajuuden sijasta demokraattinen johtajuus. Autoritaarinen johtajuus estää työntekijöitä loistamasta, sillä heille annetaan harvemmin vastuuta. Sen sijaan demokraattisessa työntekijälähtöisessä johtamisessa työntekijöille annetaan vastuuta ja vapaat kädet tehdä työ valmiiksi. (Virolainen 2012, 106.) Järvisen (2000, 28) mukaan yksi syy autoriteettisen johtamisen toimivuuden vähenemiselle on se, että ennen esimiehillä oli alaisiin nähden parempi ammatillinen osaaminen, eivätkä työtehtävät välttämättä olleet niin asiantuntijamaisia.

Esimiehen on muistettava se, että työntekijä ei välttämättä tiedä minkä vuoksi hän työskentelee yrityksessä. Tämän vuoksi esimiehen tulee konkretisoida, mikä työntekijän tehtävä on osana laajempaa työprosessia sekä isompaa kokonaisuutta. (Järvinen 2005, 22.) Juuti & Vuorela (2002, 20) mukaan tuloksellisuuden kannalta on tärkeää, että esimies asettaa työntekijöilleen selkeät tavoitteet. Työn lopputulos voi olla mitä tahansa, mikäli esimies ja työntekijä eivät yhdessä keskustele asetuista tavoitteista.

Yksi esimiehen keskeisiä tehtävistä on palautteen antaminen, jotta työntekijä saadaan työskentelemään organisaation haluamaan suuntaan. Positiivisen palautteen tarkoituksena on tarkoitus kannustaa työntekijää ja sitä kautta luoda motivaatiota. Rakentavaa palautetta tulee antaa työntekijälle, kun halutaan saada vääränlainen toiminta loppumaan. Rakentava palaute tulisi antaa työntekijälle mahdollisuuksien mukaan kahden kesken, eikä sitä ikinä tulisi antaa kiihtyneessä mielentilassa. (Hiltunen 2011, 126, 129.)

Työmotivaatio

Työmotivaatio on monimutkainen ilmiö. Ihmisen käyttäytymisen taustalla on aina lukuisia ristikkäisiä motiiveja. Motivaatioon vaikuttavat muun muassa ihmisen yksilökohtaiset motiivit kuten tarpeet, toiveet, pyrkimykset, odotukset sekä vietit. Päämääräisyys sekä tarkoituksenmukainen tekeminen ovat ominaisia piirteitä motivaatiolle, kuin myös se, että motivoitunut ihminen toimii vapaaehtoisesti omasta tahdostaan. (Juuti 2006, 37-38).

Motivaatiotutkija Pinder (Lämsä ym. 2005, 80) kuvailee työmotivaation seuraavanlaiseksi:

”Työmotivaatio on ihmisten sisäisten ja ulkoisten tekijöiden järjestelmä, joka virittää tavoitteellista työkäyttäytymistä. Työmotivaatiolla on muoto, suunta, kesto ja voimakkuus.”

Motivaatiota voidaan arvioida ja mitata sitä likimääräisesti, vaikkei sitä voida varsinaisesti nähdä. Jotkin työtehtävät voivat synnyttää voimakasta motivaation tunnetta, kun toiset työtehtävät saatetaan tehdä motivaation keskitasolla. Voimakasta motivaation tunnetta kokeva työntekijä saattaa jopa kokea intohimoa tehtävää työtä kohtaan. Välillä työntekijä saattaa olla motivoitunut vain hetkellisesti, kun taas välillä työntekijä voi mahdollisesti olla motivoitunut vuosikausia. Usein pitkään kestäneessä motivaatiotilassa työntekijän tulee jaksaa asettaa itselleen uusia henkilökohtaisia tavoitteita, jotta hän kokee onnistumisen tunnetta saavutusten kautta. (Lämsä ym. 2005, 80-81.)

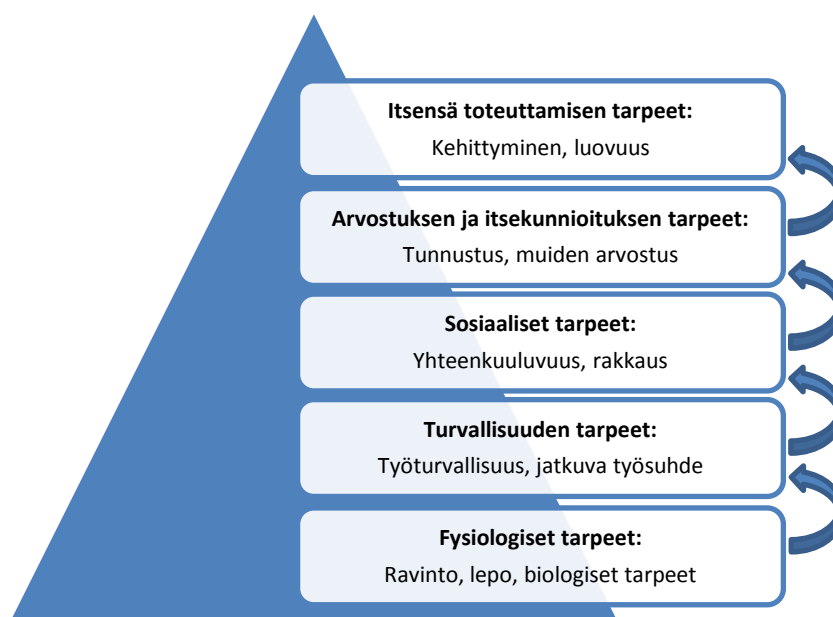
2.2 Työtyytyväisyyden ja työmotivaation teorioita ja malleja

1950-luvulta lähtien on tutkittu mitkä tekijät vaikuttavat työntekijän organisaatiokäyttäytymiseen. Tutkimuksissa keskeisen kiinnostuksen kohteena on ollut, miten yksilön tarpeet tai motiivit ja työympäristö vaikuttavat yksilön käyttäytymiseen. (French, Rayner, Rees & Rumbles 2011, 161.) Robbinsin ym. (2010, 87) mukaan varhaisia teorioita ja malleja on laajalti kritisoitu, mutta ne ovat silti tänäkin päivänä parhaimpia määritelmiä työtyytyväisyydelle ja työmotivaatiolle.

Tässä luvussa tarkastelemme Maslow'n tarvehierarkiateoriaa ja Herzbergin kaksifaktoriteoriaa sekä Lawlerin mallia työsuorituksen ja työtyytyväisyyden välisestä yhteydestä.

Maslow'n tarvehierarkia

Amerikkalainen psykologi Abraham Maslow esitti 1950-luvulla tarvehierarkian teorian, jonka mukaan ihmisen toimintaa motivoivat tarpeet voidaan asettaa tärkeysjärjestykseen kuvion 4 esittämällä tavalla. (Lämsä 2005, 82).



Kuvio 4. Maslow'n tarvehierarkia (Lämsä 2005, 82)

Maslow'n tarvehierarkiassa ylimmän tason tarpeita ovat itsensä toteuttamisen sekä arvostuksen tarpeet. Alemman tason tarpeisiin kuuluu sosiaalisuuden, turvallisuuden sekä hengissä pysymisen kannalta välttämättömät fysiologiset tarpeet. Fysiologisista tarpeista voidaan käyttää myös nimitystä perustarve. Jotta ihminen voi löytää motiiveja hierarkian ylemmiltä tasoilta, tulee hänen perustarpeidensa olla tyydytettyinä. (French ym. 2011, 162-163; Robbins ym. 2010, 87)

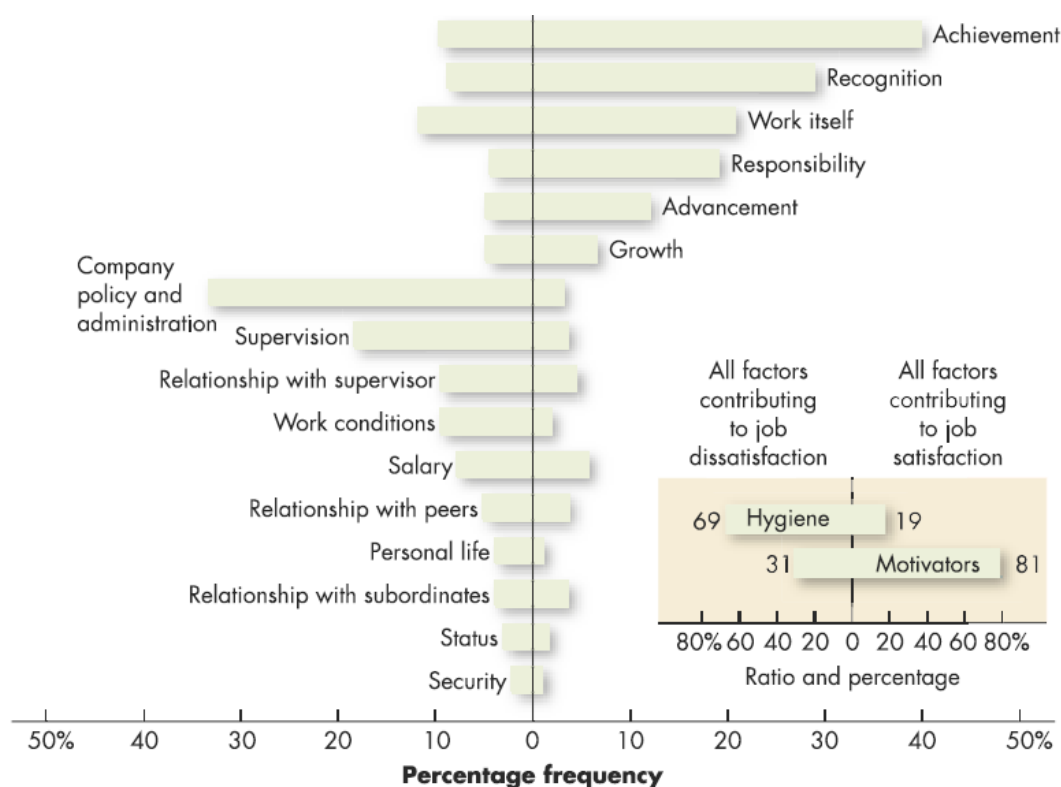
Koska ihmisen tarvehierarkia muuttuu sen mukaan, missä vaiheessa yksilön ura on, ovat tutkijat kritisoineet tarvehierarkiaa. Lisäksi maantieteelliset ja kulttuuralliset erot sekä organisaation koko vaikuttaa tarvehierarkiaan. Myös jopa Maslow itse on kyseenalaistanut teorian käytön työelämässä. On myös huomioitava, että alemman tason tarpeet eivät katoa mihinkään, kun ihminen siirtyy hierarkian seuraavalle tasolle. (French ym. 2011, 163)

Herzbergin kaksifaktoriteoria

Psykologi Fredrick Herzberg mietti 50- ja 60-luvun taitteessa kysymystä: "Mitä ihmiset haluavat työltään?" Hän pohti, haluavatko ihmiset työstään korkeaa palkkaa, turvaa ja hyviä suhteita työkavereihinsa vai mahdollisuuksia kasvuun ja saavutuksiin. Hän pyysi työntekijöiltä mielipidettä kahteen kysymykseen:

- "Milloin tunnet olosi erittäin hyväksi työtä tehdessäsi?"
- "Entä milloin tunnet olosi erittäin huonoksi työtä tehdessäsi?"

Lähes 4 000 vastauksen perusteella (kuvio 5.) Herzberg loi kump-paneidensa kanssa kaksifaktoriteorian – toiselta nimeltään motivaatiohygieniateorian. Teorian mukaan tyytyväisyyttä aiheuttavat motivaatiotekijät ja vastaavasti tyytymättömyyttä aiheuttavat hygieniatekijät. Kaksifaktoriteorian mukaan työntekijä voi samanaikaisesti olla tyytymätön sekä tyytyväinen työhönsä, sillä molemmilla faktoreilla on eri puskurit. (French ym. 2011, 167-168.)



Kuvio 5. Tyytyväisyys- ja tyytymättömyystekijöiden vertailu (Robbins ym. 2010, 89)

Hygieniatekijät liittyvät työntekijän odotuksiin ja kokemuksiin työympäristön ulkoisista tekijöistä kuten palkasta, työskentelyolosuhteista sekä yrityspoliitikasta. Nämä eivät varsinaisesti lisää tyytyväisyyttä, mutta työntekijät odottavat hygieniatekijöiden olevan kunnossa, sillä niiden ollessa pielessä työntekijä kokee tyytymättömyyttä. Kun halutaan vähentää työntekijöiden tyytymättömyyttä, tulee yrityksen panostaa hygieniatekijöiden kohentamiseen. Tämän jälkeen pystytään keskittymään paremmin tyytyväisyyttä parantaviin motivaatiotekijöihin, jolloin työntekijöiden tyytyväisyyttä saataisiin parannettua kokonaisuutena. (Robbins ym. 2010, 90.) Lämsän ja Hautalan (2005, 84) mukaan mikäli hygieniatekijät eivät ole kunnossa, voi työntekijä tuntea itsensä jopa onnettomaksi. Tämän seurauksena aiheutuu kielteistä asennoitumista työtä kohtaan.

Motivaatiotekijät ovat työn sisältöön liittyviä tekijöitä ja niillä on yhteys ihmisen henkisiin tarpeisiin. Herzbergin mukaan lisäämällä tyytyväisyystekijöitä, kuten antamalla vastuuta tai tunnustusta jo tehdystä työstä, pysty-

tään parantamaan työntekijän suoritusta. Tätä kautta työntekijä kokee sisäistä onnistumista. (French ym. 20011, 169)

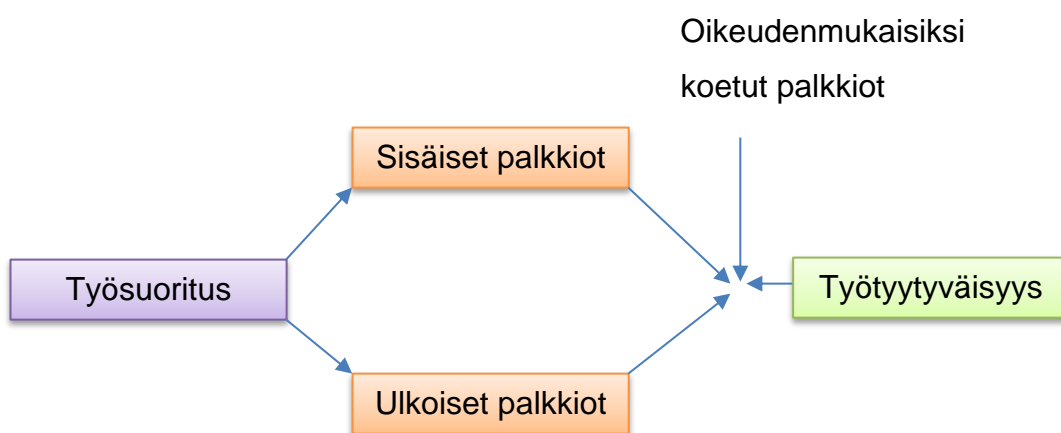
Motivaatitekijät: <i>Työhön liittyviä</i> <i>Lisäävät työtyytyväisyyttä</i>	Hygieniatekijät: <i>Työympäristöön liittyviä</i> <i>Lisäävät työtytyymättömyyttä</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Tunnustus työstä • Saavutukset työssä • Mahdollisuus kasvaa ja kehittyä • Ylennys • Vastuu • Työ itsessään 	<ul style="list-style-type: none"> • Yrityspolitiikka ja hallinto • Henkilösuhteet esimieheen • Henkilösuhteet työkavereihin • Työskentelyolosuhteet • Palkka, Status • Työturvallisuus

Kuvio 6. Motivaatio- ja hygieniatekijät (Lämsä ym. 2005, 84)

Herzbergin teoriaa on kuitenkin kritisoitu, sillä sen pohjalta tehtyjen tutkimusten perusteella työtyytyväisyyden ja työsuorituksen välillä ei ole selvää näyttöä. Myöskään teoriassa ei ole otettu huomioon eri taustamuuttujia kuten sukupuolta, ikää tai etnistä taustaa. Eri maissa on saatu erilaisia tuloksia motivaatio- ja hygieniatekijöistä. Esimerkiksi Uudessa-Seelannissa työnvalvonnalla ja henkilösuhteilla tuntui olevan korkeampi vaikutus työtyytyväisyyteen, kuin siihen että ne poistaisi työtytyymättömyyttä. Esimerkiksi Suomessa (kuvio 6.) ollaan oltu lähestulkoon samoilla linjoilla Yhdysvalloissa aikanaan tehdyn tutkimuksen mukaan. Teoria kuitenkin on auttanut hahmottelemaan työtyytyväisyyttä ja työmotivaatiota sekä kuinka monimutkaisia ilmiöitä ne ovat. (Lämsä ym. 2005, 84 – 85; French ym. 2011, 170.) Onkin siis hyvin todennäköistä, että eri maiden tutkimusten tulokset vaihtelevat kunkin maan työskentelykulttuurista riippuen.

Lawlerin ja Porterin Malli

Lawlerin ja Porterin mallissa (kuvio 7.) kuvataan työsuorituksen ja työtyytyväisyyden välistä yhteyttä. Heidän mukaansa näiden välinen positiivinen korrelaation olisi seurausta siitä, että työsuoritus aiheuttaa työtyytyväisyyttä enemmän kuin työtyytyväisyys aiheuttaa työsuoritusta. Työsuorituksen ja työtyytyväisyyden väliin asettuu heidän mallissaan kuviossa 8 havainnoidut sisäiset- sekä ulkoiset palkkiot. Olettamuksena on, että työsuoritusta seuraa palkkiot, jonka myötä työntekijä kokee työtyytyväisyyttä. (Juuti 1999, 28.)



Kuvio 7. Yksinkertaistettu Lawlerin ja Porterin malli työsuorituksen ja työtyytyväisyyden välisestä yhteydestä

Mallissa työntekijä suorittaa tietyllä tasolla työtehtävää, ja tällä on odotukset tietynlaisista palkkioista saadessaan tehtävänsä valmiiksi. Palkkioiden odotukset muodostuvat usein aikaisemman kokemuksen mukaan ja siitä, kuinka työntekijä kokee suoriutuneensa tehtävästään. Työn valmistuessa, työntekijä saa sisäisiä sekä ulkoisia palkkioita. Onko henkilö tyytyväinen vai tyytymätön riippuu siitä, kuinka henkilö kokee palkkioiden oikeudenmukaisuuden työpanoksestaan verrattuna muiden panokseen ja palkkioihin. (Koontz & Weihrich 2008, 294 – 295.)

Sisäiset palkkiot ovat psykologisia ja niitä ovat esimerkiksi itsensä toteuttamisen- sekä onnistumisen tunne. Puolestaan ulkoiset palkkiot voivat olla materiaalisia, kuten rahallisia palkkiota ja työsuhte-etuja tai aseman ylennyksiä sekä arvostusta työpaikalla. Usein sisäiset palkkiot nähdään kestoltaan pitkäaikaisena ja ajan myötä näistä voi tulla pysyvä motivaation lähde, kun henkilö ei enää saa tyydytystä ulkoisista palkkioista. Toisaalta jos palkka on sidottuna suoritukseen, voidaan sisäistä onnistumista kokea myös oman palkan tai aseman pätemisen kautta. (Peltonen & Ruohotie 1987, 26.)

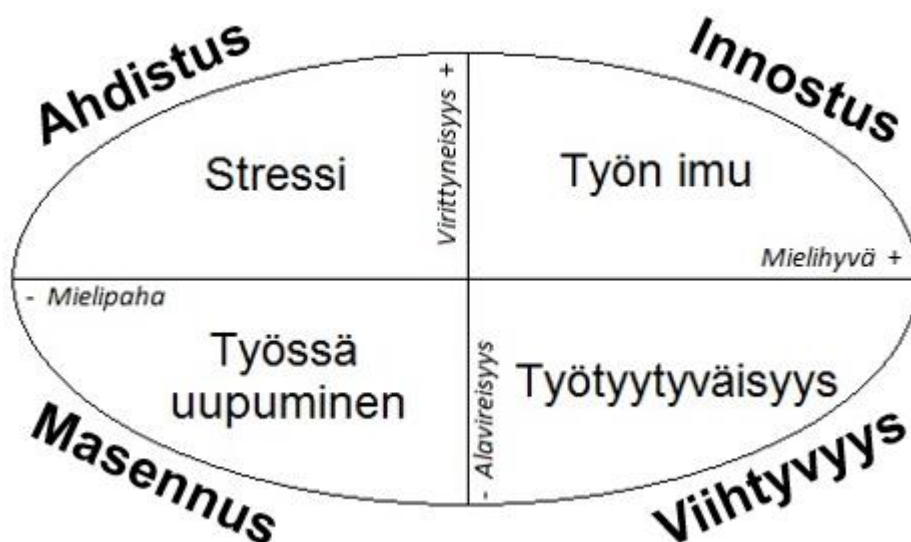
<i>Tutkija</i>	<i>Sisäiset palkkiot</i>	<i>Ulkoiset palkkiot</i>
<i>Saleh & Grayer</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Liittyvät työn sisältöön (monipuolisuus, vaihtelevuus, haasteellisuus, mielekkyys, itsenäisyys, onnistumisen kokemukset) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ovat johdettavissa työympäristöstä (palkka, ulkopuolinen tuki ja kannustus, kiihtos/tunnustus, osallistumismahdollisuudet)
<i>Deci</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ovat yksilön itsensä välittämiä 	<ul style="list-style-type: none"> • Ovat organisaation tai sen edustajan välittämiä
<i>Slocum</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Tyydyttävät ylemmän asteen tarpeita (Pätemisen tarve, itsensä toteuttamisen ja kehittämisen tarve) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tyydyttävät alemman asteen tarpeita (yhteenkuuluvuuden tarve, turvallisuuden tarve, ravinnon tarve)
<i>Wernimont</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ovat subjektiivisia; esiintyvät tunteiden muodossa (tyytyväisyys, työn ilo) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ovat objektiivisia; esiintyvät esineiden tai tapahtumien muodossa (raha, kannustava tilanne)

Kuvio 8. Sisäisille ja ulkoisille palkkioille tunnusomaiset piirteet (Peltonen & Ruohotie 1987, 25)

2.3 Työnimu

Työhyvinvointi tutkimuksissa on pitkään keskitytty työpahoinvoinnin oireisiin, kuten stressiin ja työuupumukseen (Hakanen 2007, 12). Työuupumuksen eli burnoutin rinnalle on kuitenkin viime vuosina noussut käsite työn imu. Työn imu on työuupumuksen vastakohta, joka kuvastaa työhyvinvointia. (Mäkikangas, Feldt & Kinnunen 2005, 68.)

On tärkeää huomioida, että työn imu tulee erottaa työholismista ja Mihály Csíkszentmihályin luomasta flow – teoriasta. Työholismissa on kyse siitä, että työntekijä uppoutuu työhönsä siten, että hän tulee riippuvaiseksi siitä. Yleensä tyypillistä työholismissa on se, että työntekijä tekee työtään pakkomielteisesti eikä enää nauti työstään. Flow puolestaan kuvastaa hetkelistä ja tiettyä huippukokemusta työn teossa, kun puolestaan työn imu on useimmiten pysyvämpi olotila, joka ei ole sidonnainen tiettyyn tilanteeseen työn teossa. (Virolainen 2012, 91.)



Kuvio 9. Työhyvinvoinnin ulottuvuudet (alkup. kuvio Warr 1999; Hakanen 2005)

Peter Warr (1999) muodosti subjektiivisen hyvinvoinnin perusluokitukset. Hyvinvoinnin tila voidaan jakaa ylhäältä siihen liittyvien virittyneisyyden ja sitä koskevan mielihyvän mukaan (kuvio 9.) mukaisesti. Pitkälle edennyt työuupumus johtuu pitkälti matalasta mielihyvästä sekä aktiivitasosta.

Stressiä puolestaan ilmenee, mikäli työntekijä on korkeasti virittäytynyt työhönsä matalalla mielihyvällä. Työssä viihtyminen ja rentoutuneisuus sellaisenaan tuottavat työntekijälle mielihyvää, mutta matalan aktivaatiotason. Työtyytyväisyys voidaan ajatella kuvion poikkiakselin tuntumaan oikealle puolelle ja työn ilo sen yläpuolelle. (Hakanen 2007, 27-28.)

Mitä työn imu on?

Hakanen (2011, 28) kertoo, että hän on suomentanut työn imu käsitteen Hollannissa (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma & Bakker, 2002) kehitetyn termin "work engagement" pohjalta. Wilmar Schaufeli sekä hänen tutkimusryhmänsä kuvasit työn imun olevan suhteellisen pysyvä ja myönteinen tunne- ja motivaatiotila.

Työn imun kokemus vaikuttaa myönteisesti työntekijän terveyteen sekä onnellisuuteen. Siihen liittyy monia myönteisiä tunteita kuten iloa, innostusta ja ylpeyttä. Nämä tunteet vahvistavat yksilön fyysisiä, psyykkisiä sekä sosiaalisia voimavaroja ja taitoja. Lähtökohtaisesti organisaatiot, joissa koetaan työn imua, toimivat paremmin sekä niissä on parempi ilmapiiri, sillä työntekijät voivat hyvin. (Hakanen 2011, 42; Virolainen 2012, 90.)

Työn imussa oleva työntekijä on tarmokas, omistautunut sekä hän saa nautintoa työhön uppoutumisesta. Työn imu on eräänlainen hyvinvoinnin tila. Työntekijä kokee energisyyden ja omistautumisen kokemuksen kautta onnellisuutta sekä hyvinvointia ja sitä kautta hän on työssään aloitteellisempi ja saa aikaan parempia tuloksia. Jokaiselta työpaikalta on löydettävissä työn imu ja ilo. Ne ovat saavutettavissa, kun työntekijä voi keskittyä tehtäviinsä ja työskennellä vapaasti hyödyntäen omaa osaamistaan. Niin työntekijä kuin organisaatio hyötyvät työn imusta: Työntekijä voi hyvin työtä tehdessään ja organisaatio on tuottavampi. (Hakanen 2011, 6-7.)

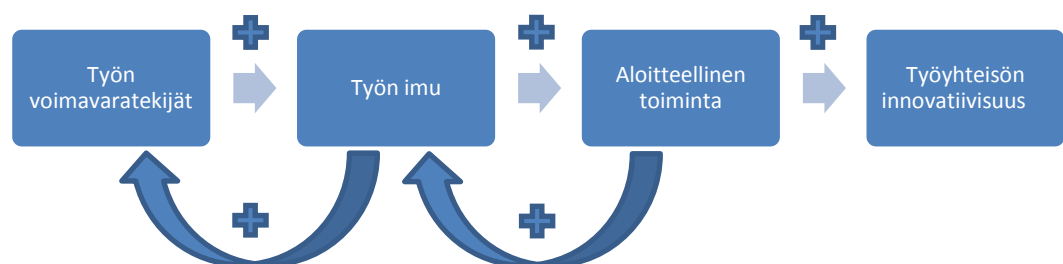
Työn imua edistävät tekijät

Työn voimavaratekijät ovat todettu olevan positiivisessa yhteydessä työn imuun. Hakanen (2011, 52-69) on jakanut voimavaratekijät neljään kategoriaan:

1. Tehtävää koskevat voimavarat
2. Työn järjestelyjä koskevat voimavarat
3. Työn sosiaaliset voimavarat
4. Organisatoriset työn voimavarat

Kyseisiä voimavaratekijöitä ovat muun muassa työn monipuolisuus ja kehittävyys, työroolien ja -tavoitteiden selkeys, työyhteisön ja esimiehen tuki sekä myönteinen ilmapiiri työpaikalla. Virolainen (2012, 92) toteaa, että lisäksi hyvä tiedonkulku ja hyvät vaikutusmahdollisuudet vaikuttavat erittäin paljon työn imun edistämiseen.

Työterveyslaitoksen tekemät tutkimukset ovat osoittaneet, että erilaisten voimavarojen ja työn imun yhteys (kuvio 10.) on entistä korkeampi, mitä vaativampaa työtä tehdään tai mitä enemmän työssä tapahtuu muutoksia. Kun työpaikalla panostetaan työn voimavaroihin, niin työn haitalliset kuormitustekijät vähentyvät ja työpaikalla koetaan enemmän työn imua. (Hakanen 2011, 108, 124.)



Kuvio 10. Työn voimavarojen, työn imun, henkilökohtaisen aloitteellisuuden ja työyhteisön innovatiivisuuden väliset yhteydet kolmen vuoden seurantalutkimuksessa (Hakanen 2011, 125)

Työn imun seuraukset

Työn imua kokevat työntekijät ovat proaktiivisempia, aloitteellisempia sekä sitoutuneempia omaan työhönsä. Kun työntekijä kokee työn imua, hän myös stressaa vähemmän (Virolainen 2012, 92.) Mäkikankaan ym. (2005, 71) mukaan työn imua kokevat työntekijät tuntevat sitoutuneisuutta organisaatiotaan kohtaan sekä omaavat positiivisen työasenteen ja ovat tyytyväisiä työhönsä.

Tutkimuksissa on myös todistetusti osoitettu, että työntekijät haluavat epä-todennäköisemmin jäädä ennen aikaisesti eläkkeelle, kun he kokevat työn imun tunnetta tai yleisesti nauttivat työstä. Työn imulla sekä työssä koettujen positiivisten tunteiden avulla voidaan vaikuttaa työuran pituuteen. (Mäkikangas ym. 2005, 71; Perkiö-Mäkelä, Hakanen & Hirvonen 2012, 116-117.)

3 TYÖTYYTYVÄISYYDEN KEHITTÄMINEN RANTALAINEN OY:SSÄ

3.1 Kohdeyrityksen esittely

Rantalainen Yhtiöt on kolmannen sukupolven taloushallinnon perheyritys, joka on perustettu vuonna 1972. Heillä on 45 eri toimipistettä 41 paikkakunnalla, joista kaksi sijaitsee Lahdessa. Lahden alueella Rantalainen Yhtiöt työllistää noin 80 henkilöä. Yritys tarjoaa asiakkailleen, kirjanpito-, palkanlaskenta-, tilintarkastus-, asiantuntijapalveluita sekä sähköistä taloushallintoa. Konsernin päätoimipiste sijaitsee Hyvinkäällä. (Rantalainen 2017)

Rantalainen Oy Lahti tunnettiin aikaisemmin nimellä Lahden Tilikeskus Oy, mutta nimi muuttui nykyiseen muotoon kesällä 2015. Lahden alueella palvelut ovat jakautuneet kahteen toimipisteeseen. Askonkadun toimistolla sijaitsee kirjanpito- sekä sähköiset palvelut. Aleksanterinkadun toimistossa sijaitsee puolestaan palkkapalvelut.

3.2 Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin verkkokyselynä pääosin kvantitatiivisella tutkimusotteella, mutta kyselyssä hyödynnettiin myös kvalitatiivista tutkimusotetta avoimien kysymyksien kohdalla. Kyselylomake laadittiin hyödyntäen Webropol -työkalua. Verkkokysely oli luontevin vaihtoehto, sillä tutkimuksen kohdehenkilöt sijaitsevat kahdessa eri toimipisteessä Lahden alueella. Lisäksi verkkokyselyn vastaaminen on huomattavasti nopeampaa sekä vastaukset saadaan välittömästi käsiteltäväksi, kun kyselyyn on vastattu.

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan kohdetta tilastoja ja numeroita hyödyntäen. Yleisesti määrällisessä tutkimuksessa esitetään tietylle otokselle valmiiksi strukturoituja kysymyksiä, josta vastaajat valitsevat heidän mielipidettään vastaavan vaihtoehdon. Jotta vastauksiin saadaan lisää ulottuvuutta, voidaan määrällisessä tutkimuksessa hyödyntää myös kvalitatiivista tutkimusotetta ja kysyä tarkentavia avoimia kysymyksiä. Määrällisessä tutkimuksessa tulee olla numeraalinen havaintomat-

riisi, johon analyysin kohdistuu. (Virtual Statistics 2017.) Aiheeseen liittyvän teoriaan tukeutuen tutkija laatii hyödylliseksi katsotut hypoteesit, jonka pohjalta hän laatii kyselylomakkeen. Analysoimalla aineistoa pystytään tekemään päätelmiä, kuinka hyvin teoria ja tulokset tukevat toisiaan. (KvantiMOTV 2009)

Linkki verkkokyselyyn saatekirjeen kera välitettiin eteenpäin jokaiselle Lahden alueen työntekijälle, jotka olivat sillä hetkellä Askonkadun toimipisteen keskuksen kontaktiluettelossa. Linkki verkkokyselyyn lähti 80 henkilölle. Työntekijöitä kannustettiin vastaamaan kyselyyn toteamalla saatekirjeessä, että vastaamalla heillä on mahdollisuus vaikuttaa siihen, kuinka työtyytyväisyyttä heidän organisaatiossaan voitaisiin parantaa. Lisäksi saatekirjeessä mainittiin, että vastaukset palautuvat anonymisti, jotta jokainen uskaltaisi sanoa rehellisesti oman mielipiteensä. Työntekijöillä oli aikaa vastata kyselyyn 3. - 13.4.2017 välisenä aikana. Kyselystä lähetettiin yksi muistutusviesti 11.4.2017, jotta vastausprosenttia saataisiin korkeammalle.



Rantalainen Oy Lahden työtyytyväisyystutkimus

Taustakysymykset

Ikäsi?

☐ Alle 30 vuotta ☐ 30-39 vuotta ☐ 40-49 vuotta ☐ 50-59 vuotta ☐ Yli 60 vuotta

Millä osastolla työskentelet?

☐ Kirjanpito ☐ Palkanlaskenta ☐ Sähköiset palvelut ☐ Hallinto

Kuinka kauan nykyinen työsuhteesi on kestänyt?

☐ Alle 2 vuotta ☐ 2-5 vuotta ☐ 5-9 vuotta ☐ 10-19 vuotta ☐ 20-29 vuotta ☐ Yli 30 vuotta

Seuraava -->

0% valmiina

Kuva 1. Työtyytyväisyystutkimuslomakkeen ulkoasu

Verkkokyselyssä kysyttiin ensin taustakysymyksiä, jossa selvitettiin työntekijän ikä, osasto sekä nykyisen työsuhteen kesto. Tämän jälkeen vastaajan piti arvioida erilaisia teoriaosuuden perusteella luotuja väittämiä työtyytyväisyydestä, joiden pääotsikoita ovat:

- Työ itsestään
- Työympäristö ja ilmapiiri
- Esimies
- Työstressi
- sekä Palkkiot

Väittämiin piti vastata asteikolla 1-4. Väittämien kohdalla käytettiin neljän pisteen Likert -asteikkoa, josta oli jätetty viides ”ei mielipidettä” - vastausvaihtoehto pois. Tällöin vastaajan on otettava kantaa joko negatiiviseen tai positiiviseen suuntaan. Asteikon neljä vastausvaihtoehtoa olivat:

1. Täysin eri mieltä
2. Osittain eri mieltä
3. Osittain samaa mieltä
4. Täysin samaa mieltä

Väittämien jälkeen työntekijöillä oli mahdollisuus kertoa mitkä olemassa olevat asiat parantavat tällä hetkellä työtyytyväisyyttä työpaikalla sekä mitkä heikentävät sitä ja mitä he tekisivät parantaakseen työtyytyväisyyttä.

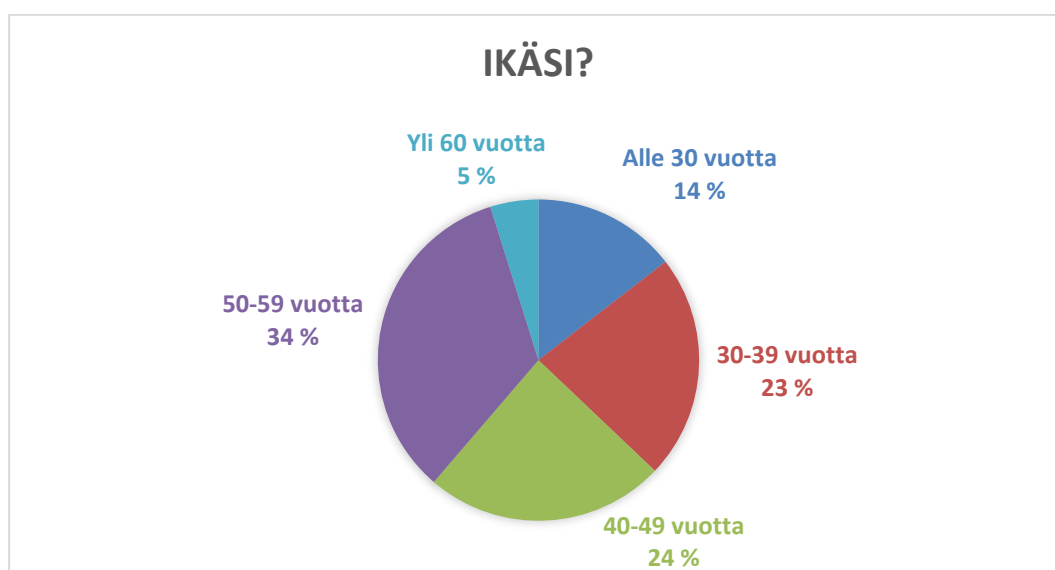
3.3 Tutkimustulokset

Kyselyyn vastasi yhteensä 62 henkilöä, joten vastausprosentiksi saatiin 77,5 %. Kyselyn tuloksia voidaan siis pitää luotettavina. Koska saatekirjeessä luvattiin, että yksittäiset vastaukset eivät ole tunnistettavissa vastauksista, käsitellään tutkimustuloksia yleisellä tasolla, eikä vastauksia eritellä taustatietojen perusteella.

3.3.1 Vastaajien taustatiedot

Ikä

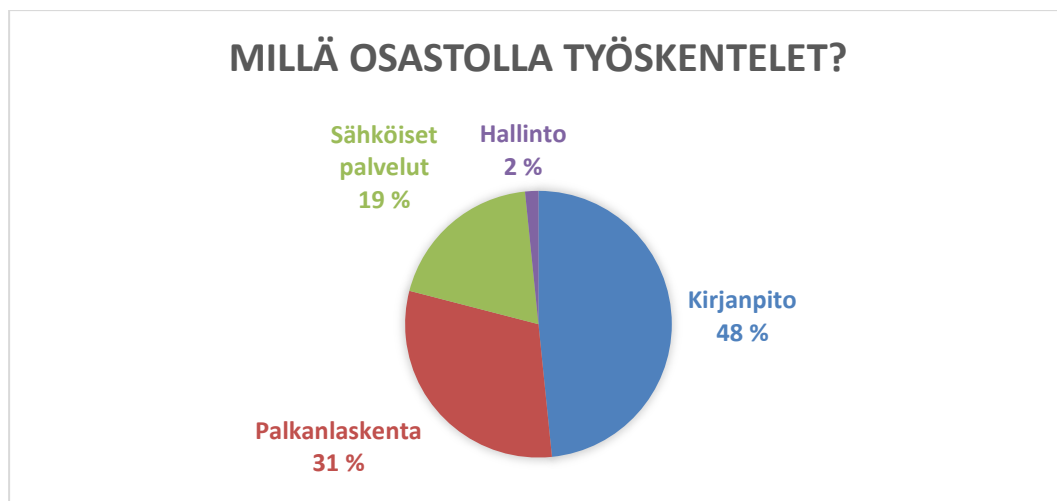
Kuvio 11:sta voidaan nähdä kohdeyrityksen työntekijöiden ikäjakauma. Kaikista vastaajista vain 14 prosenttia työntekijöistä oli alle 30-vuotiaita. Yli 60-vuotiaita vastaajia oli 5 prosenttia, joten he tulevat todennäköisesti jäämään eläkkeelle seuraavan viiden vuoden aikana. Vastaajista määrällisesti eniten oli 50–59 -vuotiaita vastaajia. Heitä oli yhteensä 34 prosenttia.



Kuvio 11. Vastaajien ikäjakauma

Osasto

Kuviossa 12 on kuvattu vastaajien jakauma eri osastojen välillä. Kyselyyn vastaajista lähes puolet, 48 prosenttia työskenteli kirjanpidon osastolla. Prosentuaalinen ero osastojen välillä myös selittyy sillä, että kullakin osastolla työskentelee eri määrä ihmisiä.



Kuvio 12. Osasto

Työsuhteen kesto

Kuviosta 13 voidaan nähdä, kuinka pitkään nykyinen työsuhde on kestänyt tutkimuksen kohdeyrityksen kanssa. Vastaajista 32 prosenttia oli työskennellyt yrityksessä yli 10 vuotta, ja peräti 8 prosenttia näistä 32 prosentista oli työskennellyt yrityksessä yli 30 vuotta. Suurinta yksittäistä ryhmää edusti 5-9 vuotta yrityksessä työskennelleet henkilöt. Heitä oli 27 prosenttia kaikista vastaajista. Teoriaan viitaten, palvelusvuodet yrityksessä viittaavat jollain määrin työpaikan viihtyvyyteen.

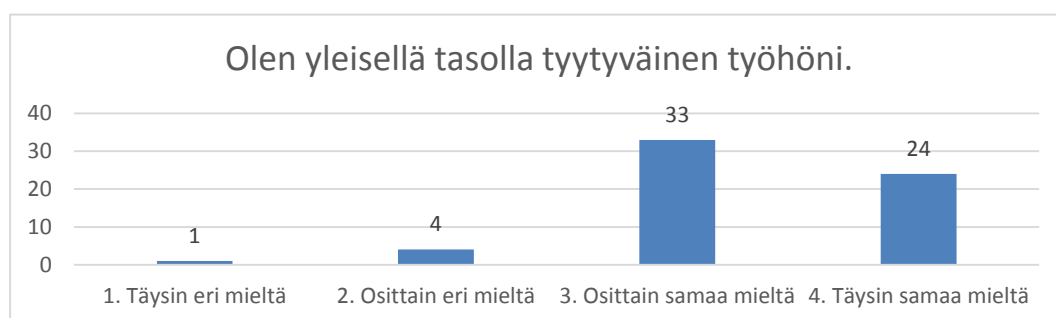


Kuvio 13. Nykyisen työsuhteen kesto

3.3.2 Työtyytyväisyys

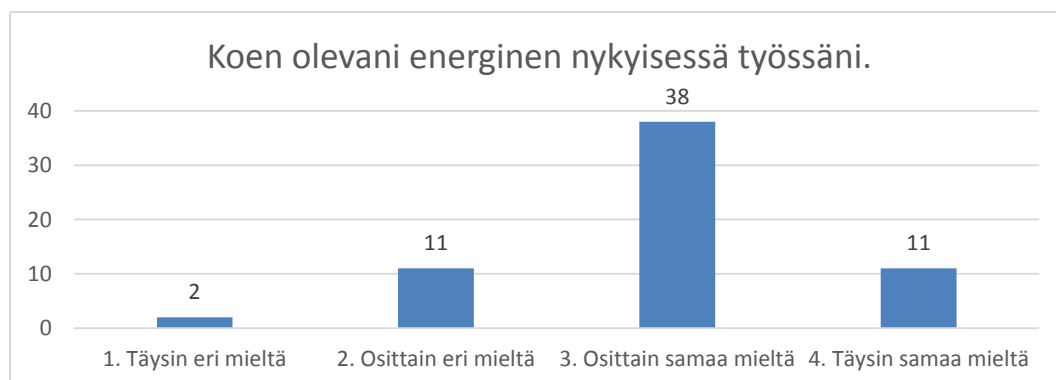
Työ sinänsä

1. Olen yleisellä tasolla tyytyväinen työhöni. Enemmistö vastaajista oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä. Vain 1 vastaaja oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja 4 vastajaa osittain eri mieltä. Vastausten keskiarvo 3,29 osoittaakin, että työntekijät ovat pääsääntöisesti yleisellä tasolla tyytyväisiä työhönsä. (Kuvio 14.)



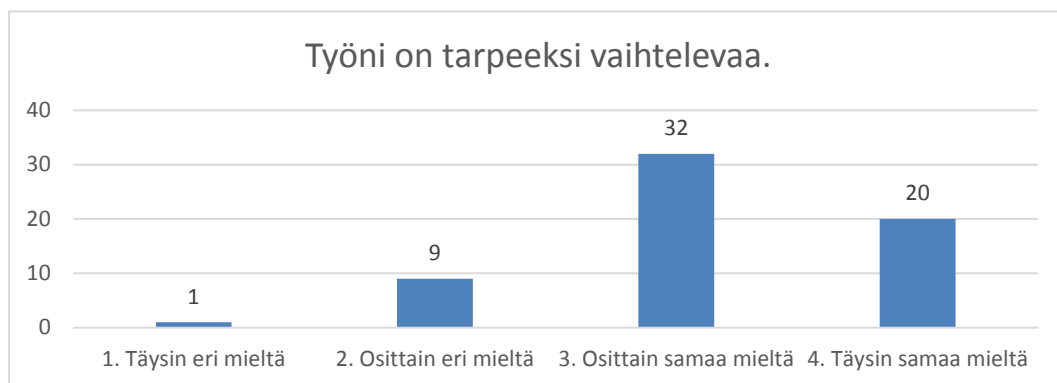
Kuvio 14. Työtyytyväisyys

2. Koen olevani energinen nykyisessä työssäni. Vastausten perusteella suurin osa työntekijöistä kokee olevansa jollain määrin energisiä työssään. Vastaajista yhteensä 13 oli täysin tai osittain eri mieltä väittämän kanssa. (Kuvio 15.) Vastausten keskiarvo oli 2,94. Tulokset ovat positiivisesti yllättäviä, sillä työtä tehdään pääsääntöisesti näyttöpäätteen edessä. Tietokoneella työskentely saattaa olla puuduttavaa, mutta vastaajat kokevat ilmeisesti työn imua työhönsä, minkä vuoksi he kokevat olevansa energisiä työskennellessään.



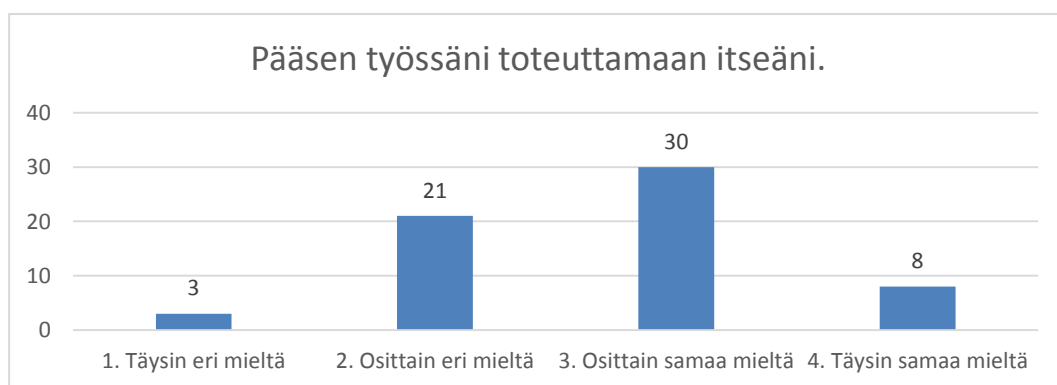
Kuvio 15. Energisyys

3. Työni on tarpeeksi vaihtelevaa. Suurin osa työntekijöistä piti työtään tarpeeksi vaihtelevana. Vain yksi työntekijä oli täysin eri mieltä sen suhteen, että tarpeeksi vaihtelevaa. 20 vastaajaa oli täysin samaa mieltä työn vaihtelevuuden osalta. (Kuvio 16.) Tulosten perusteella leipääntymisen riski omaan työhönsä on kohtalaisen hyvällä tasolla. Vastausten keskiarvo oli 3,15.



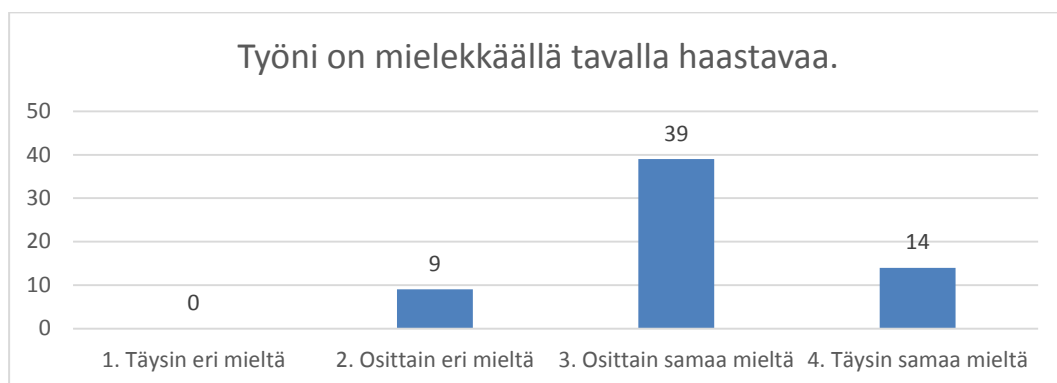
Kuvio 16. Työn vaihtelevuus

4. Pääsen työssäni toteuttamaan itseäni. Vastaajista enemmistö, 30 vastaajaa, kokivat, että he pääsevät osittain toteuttamaan itseään työssään. 3 työntekijää koki, että he eivät pääse toteuttamaan työssään itseään yhtään, kun vastaavasti 8 vastaajaa koki pystyvänsä toteuttamaan itseään täysin. (Kuvio 17.) Vastausten keskiarvo oli 2,69 ja se oli ”työ itessään” -teeman toiseksi heikoin tulos.



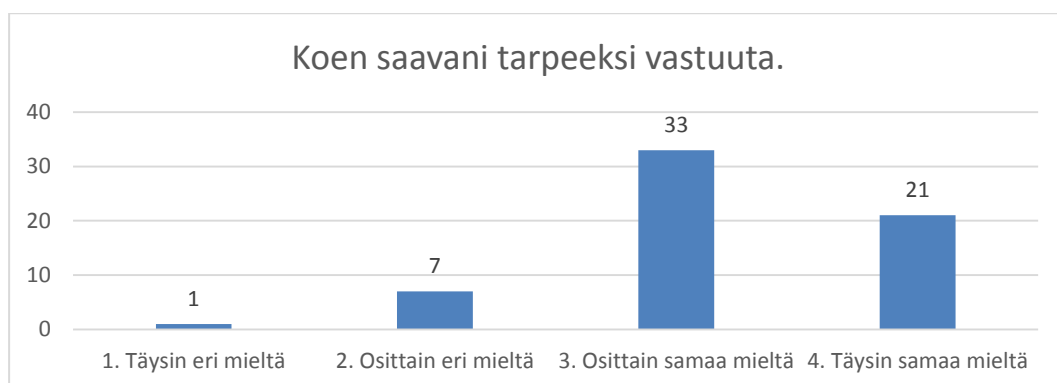
Kuvio 17. Itsensä toteuttaminen

5. Työni on mielekkäällä tavalla haastavaa. Tässä väittämässä kukaan vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä. 9 työntekijää oli osittain eri mieltä väittämän kanssa. He todennäköisesti pitävät työtään liian vaikeana tai he kokevat työn liian helppona. Vastaajista 39 oli osittain samaa mieltä ja 14 oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. (Kuvio 18.) Vastausten keskiarvo 3,08.



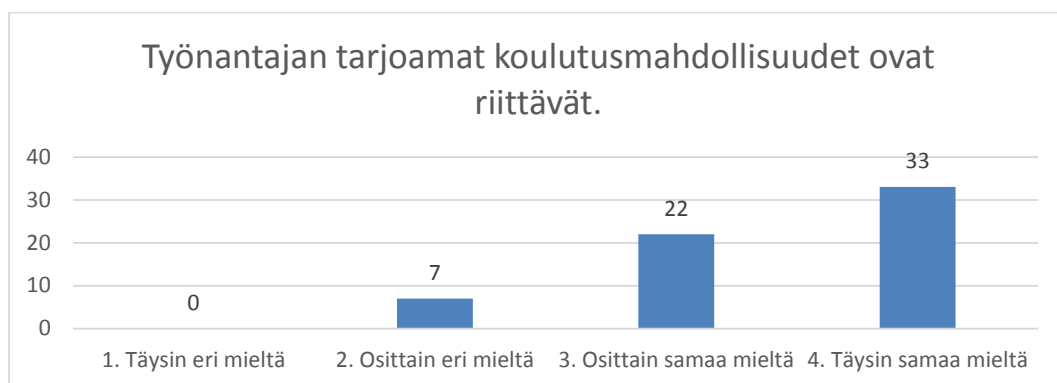
Kuvio 18. Työn haastavuus

6. Koen saavani tarpeeksi vastuuta. Suurin osa työntekijöistä koki saavansa työpaikallaan tarpeeksi vastuuta. 1 vastaajista oli täysin eri mieltä sekä 7 vastaajaa osittain eri mieltä vastuun saamisen osalta. Täysin samaa mieltä vastuun saamisesta oli 21 vastaajaa. (Kuvio 19.) Liian vähäinen vastuu voi johtaa työntekijän turhautumiseen. Vastuun jakaminen ei ole yksinään esimiehen tehtävä, vaan työntekijän on vastuuta haluttaessa osattava pyytää sitä. Vastausten keskiarvo oli 3,19.



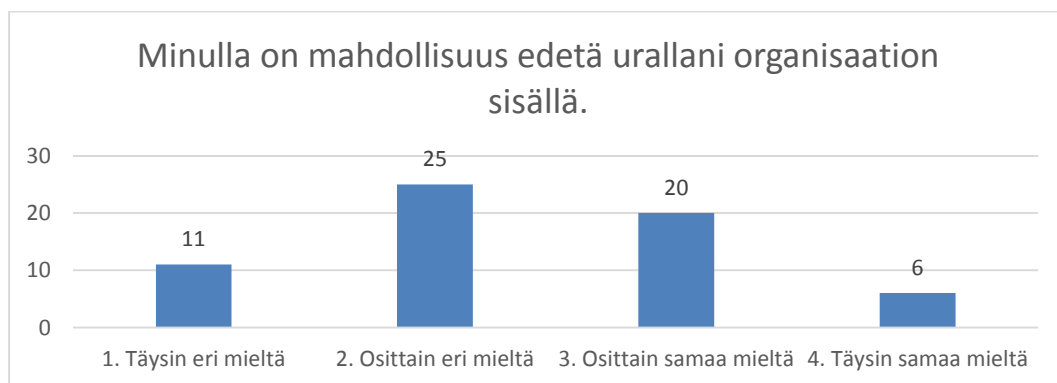
Kuvio 19. Vastuun saaminen

7. Työnantajan tarjoamat koulutusmahdollisuudet ovat riittävät. Tuloksia tarkastellessa voidaan todeta, että kohdeyritys tarjoaa työntekijöilleen erittäin hyvät koulutusmahdollisuudet. Yksikään vastaaja ei ollut väittämän kanssa täysin eri mieltä, ja vain 7 vastaajaa oli osittain eri mieltä. Peräti 33 työntekijää oli täysin samaa mieltä mahdollisuudesta saada lisäkoulutusta. (Kuvio 21). Vastausten keskiarvo oli osion paras, 3,42.



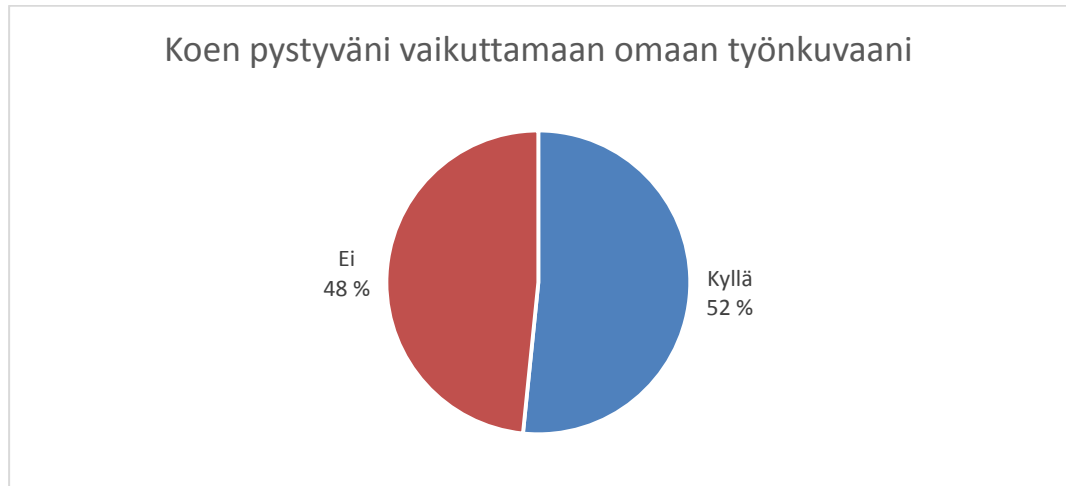
Kuvio 20. Kouluttautumismahdollisuudet

8. Minulla on mahdollisuus edetä urallani organisaation sisällä. Kohdeyrityksen työntekijät eivät koe, että heillä olisi tarpeeksi hyvä mahdollisuus edetä urallaan organisaation sisällä. Vastausten keskiarvo 2,34 oli osion ylivoimaisesti heikoin. Työntekijöistä vain 6 työntekijää oli täysin samaa mieltä sen suhteen, että he pystyvät etenemään urallaan organisaation sisällä. 20 vastaajaa oli väittämän kanssa osittain samaa mieltä. Etenemismahdollisuuksien osalta osittain tai täysin eri mieltä oli yhteensä 36 vastaajaa. (Kuvio 21.)



Kuvio 21. Etenemismahdollisuudet

9. Koen pystyväni vaikuttamaan omaan työkuvaani. Kysyttäessä työntekijöiltä, kokevatko he pystyvänsä vaikuttamaan omaan työkuvaansa, 52 prosenttia vastasi kyllä ja 48 prosenttia vastasi ei.

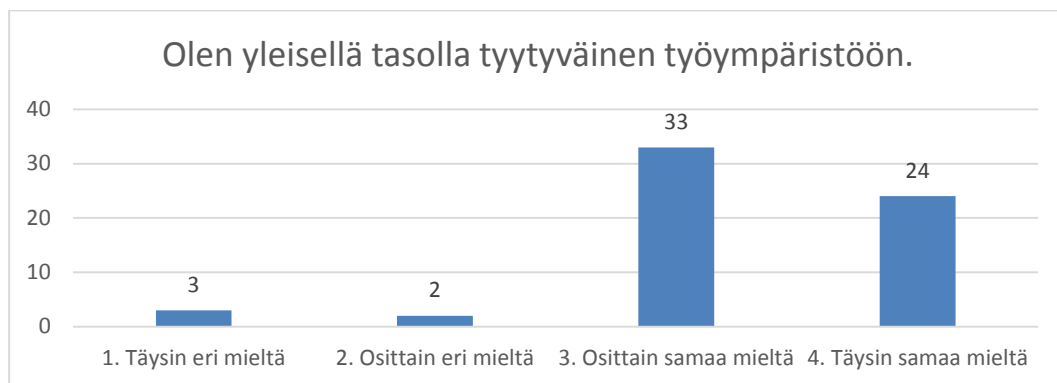


Kuvio 22. Työnkuvaan vaikuttaminen

Väittämässä sai lisäksi tarkentaa vapaalla sanalla tarkentaa minkä takia he juuri tuntevat näin. Vastausvaihtoehdon ”kyllä” valinneista vastaajista moni toi esille sen, että haasteita sekä työn monipuolisuutta on mahdollista saada keskustelemalla esimiehen kanssa asiasta. Lisäksi työntekijä itse voi päättää missä järjestyksessä hän työnsä tekee. Työntekijät, jotka eivät kokeneet pystyvänsä vaikuttamaan työnsä kuvaansa kertoivat, että asiakkaisiin ei pysty itse vaikuttamaan, vaan ne jaetaan yrityksen toimesta. Työntekijät eivät myöskään kokeneet, että heidän haluaan käyttää tai opetella uutta erilaista ohjelmaa ei oltu otettu aina tarpeeksi huomioon. Kommentteissa kävi myös ilmi, että työnkuva on melko rajattua, joten sinänsä siihen ei voi hirveästi vaikuttaa kuin aikataulutuksen osalta.

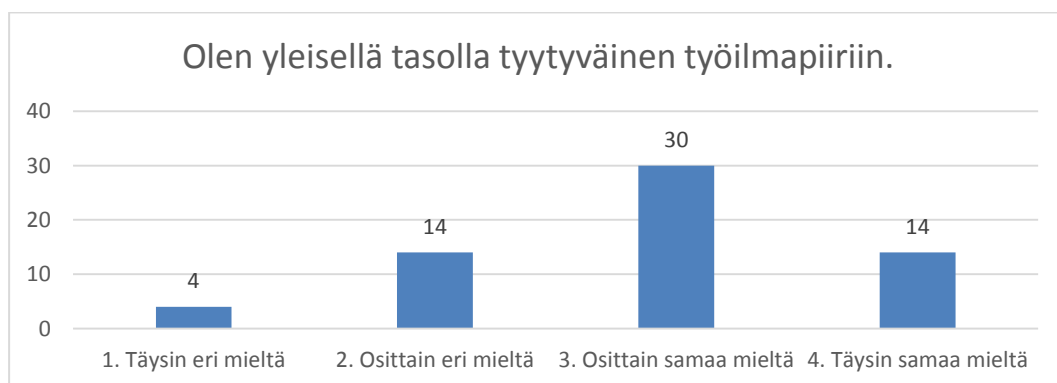
Työympäristö ja ilmapiiri

10. Olen yleisellä tasolla tyytyväinen työympäristöön. Yhteensä vain 5 työntekijää ei olleet tyytyväisiä työympäristöönsä. Heistä 3 olivat täysin tyytymättömiä ympäristöönsä ja 2 osittain tyytymättömiä. Vastaajista 57 oli yleisellä tasolla tyytyväisiä työympäristöön, joista 24 työntekijää oli täysin tyytyväisiä. Vastausten keskiarvo 3,26. (Kuvio 23.)



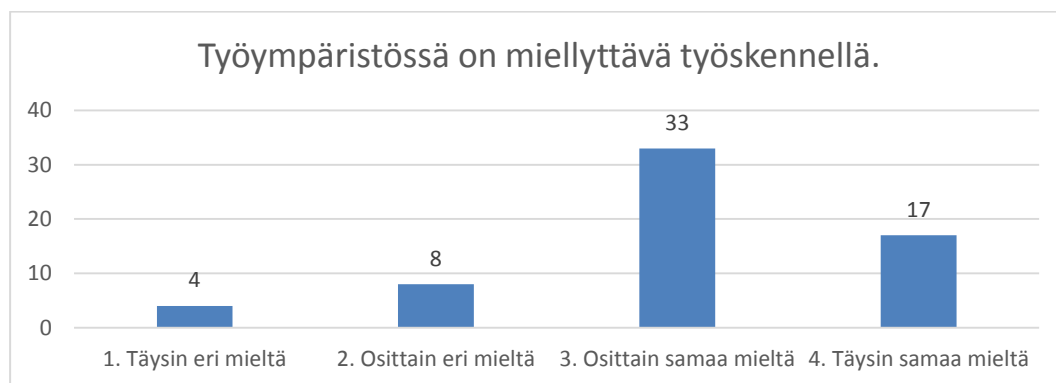
Kuvio 23. Työympäristö

11. Olen yleisellä tasolla tyytyväinen työilmapiiriin. Moni vastaajista on yleisellä tasolla tyytyväinen työilmapiiriin, mutta vastauksissa on havaittavissa, että työilmapiiri ei ole kaikkien mieleen. 18 vastaajista oli tyytymättömiä työpaikan ilmapiiriin jollain määrin. Tyytyväisyys työpaikan ilmapiiristä sai tämän osion heikoimmat tulokset vastausten keskiarvon ollessa 2,87, joka sinällään aivan huono tulos ole. (Kuvio 24.)



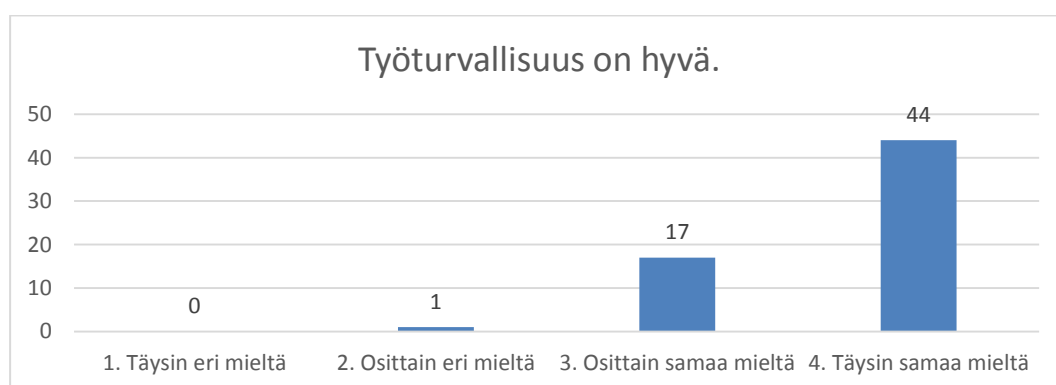
Kuvio 24. Työilmapiiri

12. Työympäristössä on miellyttävä työskennellä. 50 työntekijää oli sitä mieltä, että työympäristössä on miellyttävä työskennellä. 4 työntekijän mielestä työympäristössä on epämiellyttävä työskennellä ja 8 vastaajan kohdalla työympäristö on jokseenkin epämiellyttävä. Eri mieltä olevien vastaukset saattavat osittain johtua siitä, missä kohtaa heidän työskentelypisteensä sijaitsee toimistossa, sillä osa työpisteistä sijaitsee ilmastointikanavien alapuolella. (Kuvio 25.)



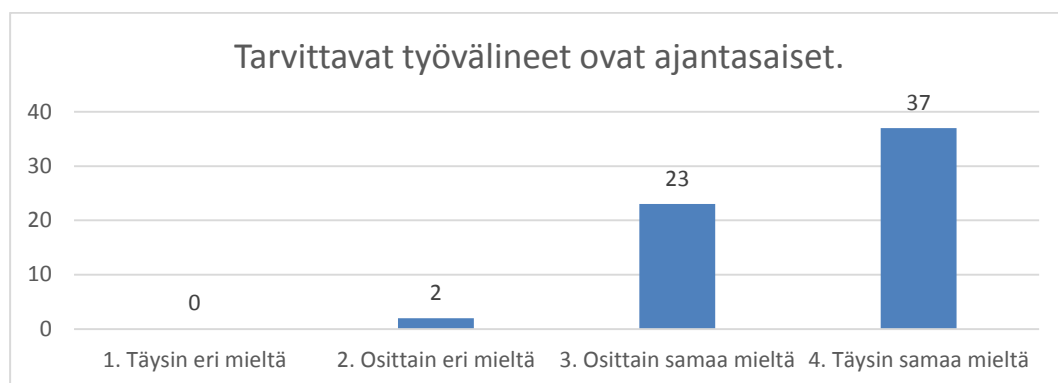
Kuvio 25. Työympäristön mielekkyys

13. Työturvallisuus on hyvä. Työpaikan työturvallisuudesta työntekijät olivat lähes yksimielisiä kaikki. 1 vastaajista oli työturvallisuuden osalta osittain eri mieltä, kun vastaavasti osittain eri mieltä oli 17 vastaajaa ja täysin samaa mieltä 44 vastaajaa. Vastausten oli keskiarvo 3,69. (Kuvio 26.)



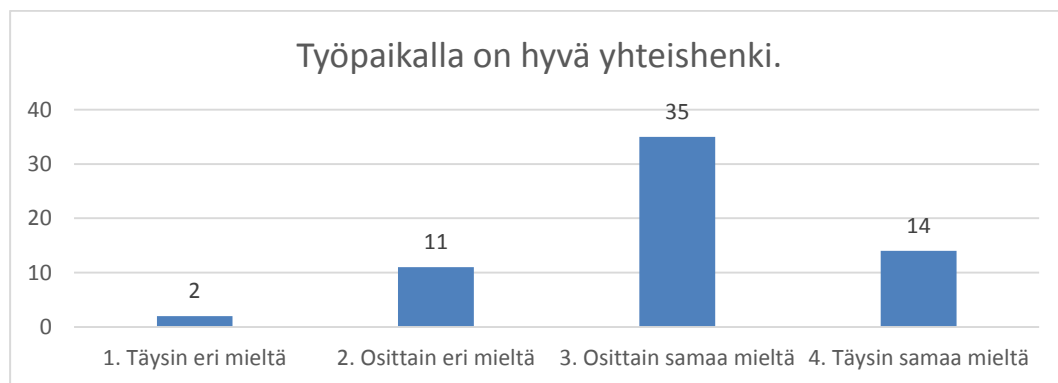
Kuvio 26. Työturvallisuus

14. Tarvittavat työvälineet ovat ajantasaiset. Jatkuvasti uudistuva tili-toimiston ala sekä kehittyvä tietotekniikka edellyttävät sen, että työvälineiden ja ohjelmistojen tulee olla ajantasaiset. Vastauksista näkeekin, että kohdeyritys on panostanut paljon työvälineisiin, sillä lähes kaikki olivat samaa mieltä sen suhteen, että työvälineet ovat ajantasaiset. Vastaajista vain 2 oli osittain eri mieltä työvälineiden ajantasaisuudesta. 37 vastaajan enemmistö oli täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vastausten keskiarvo 3,56. (Kuvio 27.)



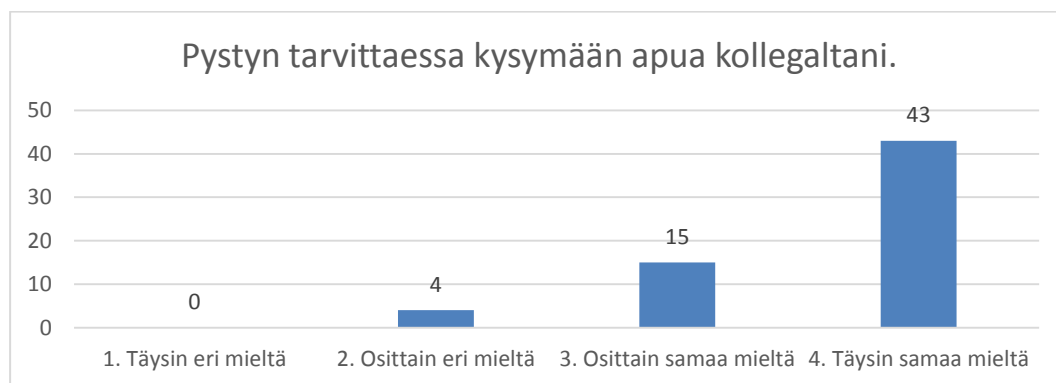
Kuvio 27. Työvälineiden ajantasaisuus

15. Työpaikalla on hyvä yhteishenki. Vastaukset ovat lähes samanlaiset väittämän 11 kanssa. Vastaajista 2 oli täysin eri mieltä ja 14 oli täysin samaa mieltä. 35 vastaajan enemmistö oli osittain samaa mieltä hyvän yhteishengen osalta. Kuitenkin on tärkeää, että enemmistö vastaajista kokee, ettei yhteisö ole liiakseen pirstaloitunut. Vastausten keskiarvo 2,98. (Kuvio 28.)



Kuvio 28. Yhteishenki

16. Pystyn tarvittaessa kysymään apua kollegaltani. Toimivan organisaation kannalta on tärkeää, että työntekijät pystyvät kysymään apua omalta työkaveriltaan. Rantalaisella työntekijät ovatkin sitä mieltä, että ongelman ilmetessä apua voi kysyä kollegalta. 43 vastaajista olevansa täysin samaa mieltä väittämän kanssa, eikä kukaan vastaajista ollut täysin eri mieltä. Vain 4 vastaajaa oli väittämän kanssa osittain eri mieltä. Vastauksen keskiarvo 3,63. (Kuvio 29.)



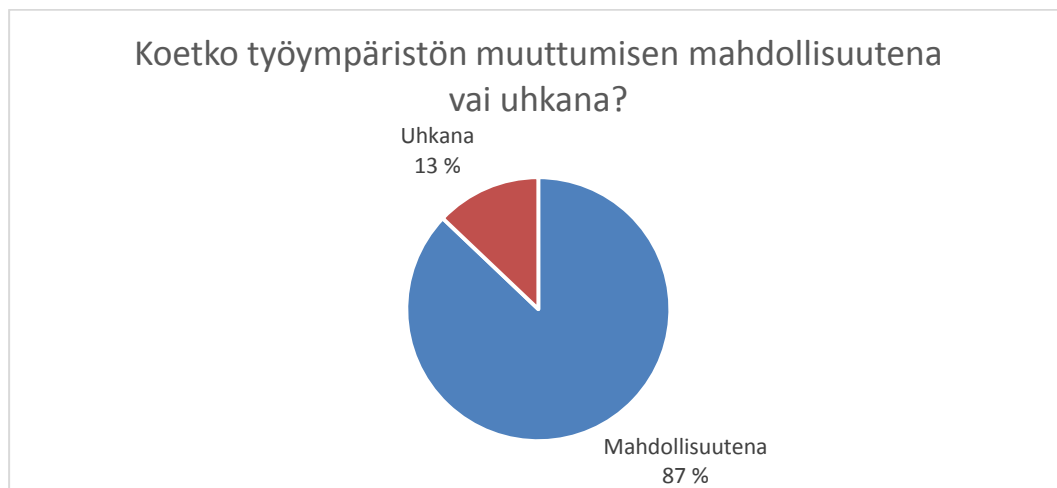
Kuvio 29. Avun pyytäminen

17. Koetko työympäristön muuttumisen mahdollisuutena vai uhkana?

Peräti 87 prosenttia vastaajista piti työympäristön muuttumista mahdollisuutena. Moni vastaajista oli sitä mieltä, että muutos on aina mahdollisuus ja muutoksen vaikutukset tulisi tuomita vasta sitten, kun muutos on todella tapahtunut. Muutosta kannattavat ihmiset toivoivat erityisesti parempaa äänieristystä sekä toivoivat laadukkaampaa sisäilmaa. Lisäksi toimitilamuutos mahdollistaisi koko henkilöstön työskentelevän saman katon alla. Vastauksissa tuotiin ilmi, että muutoksessa johdon olisi hyvä kuunnella työntekijöitä sekä ottaa heidän kehitysehdotukset huomioon.

Vastaajista 13 prosenttia piti muutosta uhkana. Heitä huolestutti muun muassa se, kuinka muutoksessa saatetaan menettää oma työrauha sekä henkilökohtainen tila. Jos henkilökohtainen tila viedään työntekijältä, saatetaan hänen viihtyvyys kärsiä. Lisäksi tuotiin se ilmi, että työntekijä ei jaksakaan pitkään jatkuvassa muutoksessa, sillä viime aikoina on päivitetty myös käytettäviä ohjelmistoja.

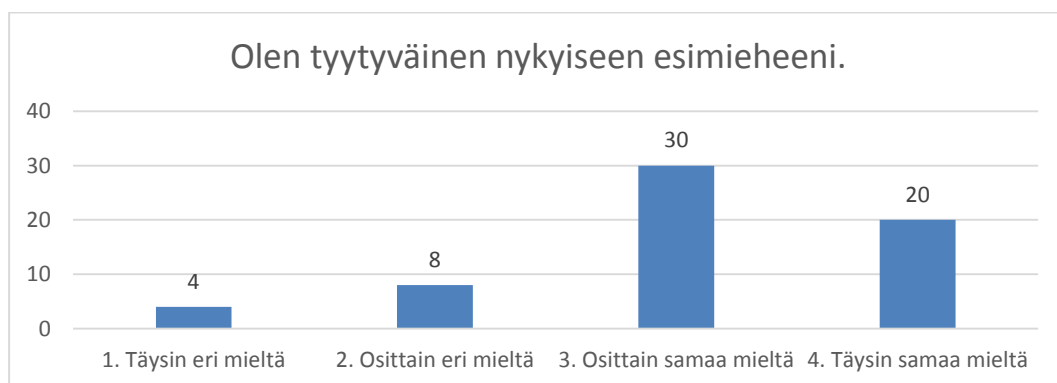
Työskentelypisteen muuttuminen onkin siis ristiriitaista, sillä tällä hetkellä jotkut kärsivät työrauhasta ja toiset puolestaan pelkäävät sen menettämistä.



Kuvio 30. Työympäristön muuttuminen

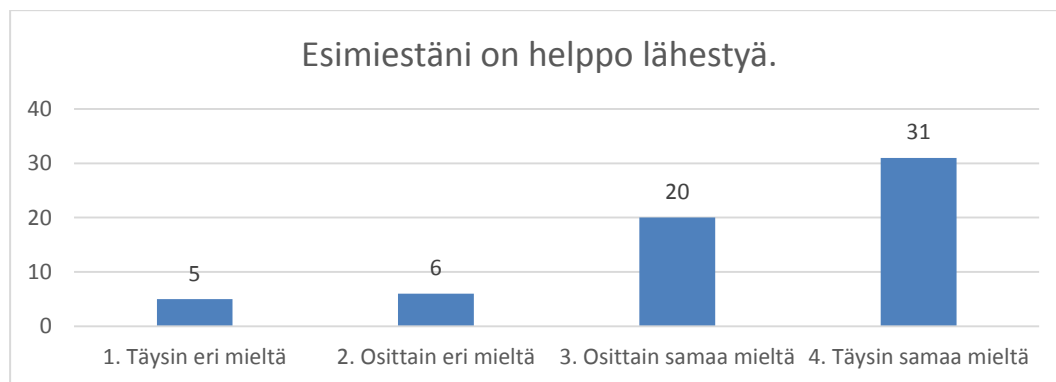
Esimies

18. Olen tyytyväinen nykyiseen esimieheeni. Esimieheen täysin tyytymättömiä vastaajia oli 4 ja osittain tyytymättömiä 8. Kuitenkin suurin osa vastaajista oli tyytyväisiä esimieheensä. 50 esimieheen tyytyväisestä vastaajasta 20 työntekijää oli esimieheensä täysin tyytyväinen. Esimiehen on vaikea miellyttää kaikkia työntekijöitä, sillä esimiehen tulee tehdä tuloksellisuuden kannalta tärkeitä päätöksiä. Nämä päätökset eivät aina kaikkia välttämättä miellytä. Vastausten keskiarvo 3,06 on joka tapauksessa hyvä tulos. (Kuvio 31.)



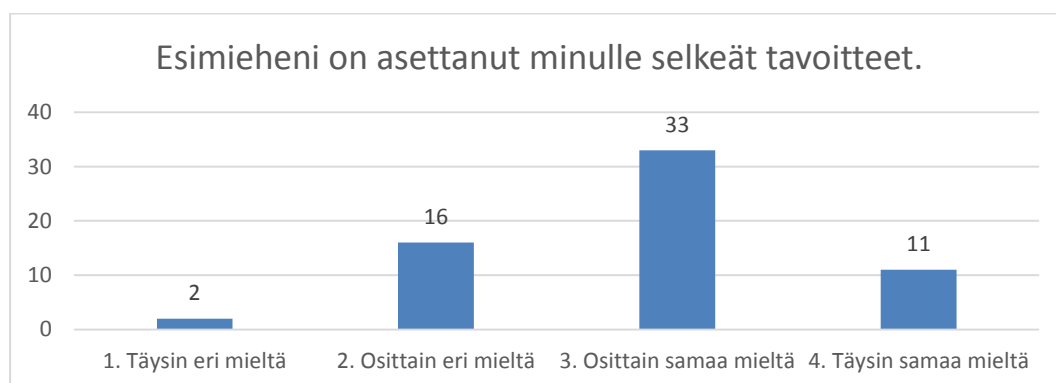
Kuvio 31. Tyytyväisyys esimieheen

19. Esimiestäni on helppo lähestyä. Peräti 31 vastaajaa oli täysin samaa mieltä siitä, että heidän on helppo lähestyä esimiestään. 20 työntekijää oli osittain samaa mieltä. 6 työntekijän mielestä esimiestä on osittain vaikea lähestyä sekä 5 työntekijää vastasi olevansa täysin eri mieltä esimiehen lähestyttävyyden suhteen. Vastausten keskiarvo 3,24. (Kuvio 32.)



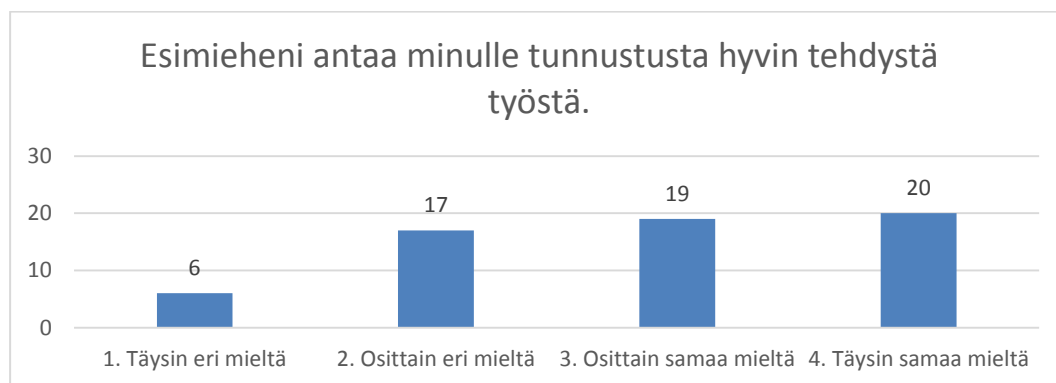
Kuvio 32. Esimiehen lähestyttävyys

20. Esimieheni on asettanut minulle selkeät tavoitteet. 18 vastaajan mielestä esimies ei ollut asettanut heille selkeitä tavoitteita. Heistä 2 oli täysin eri mieltä asetettujen tavoitteiden suhteen. 33 työntekijää oli osittain samaa mieltä siitä, että heille oli asetettu selkeät tavoitteet ja puolestaan 11 täysin samaa mieltä. Vastausten keskiarvo oli 2,85. (Kuvio 33.) Jotta tavoitteisiin saadaan yhteisymmärrys, voi esimies varmistaa työntekijän ymmärtäneen, mitkä tämän henkilökohtaiset tavoitteet ovat.



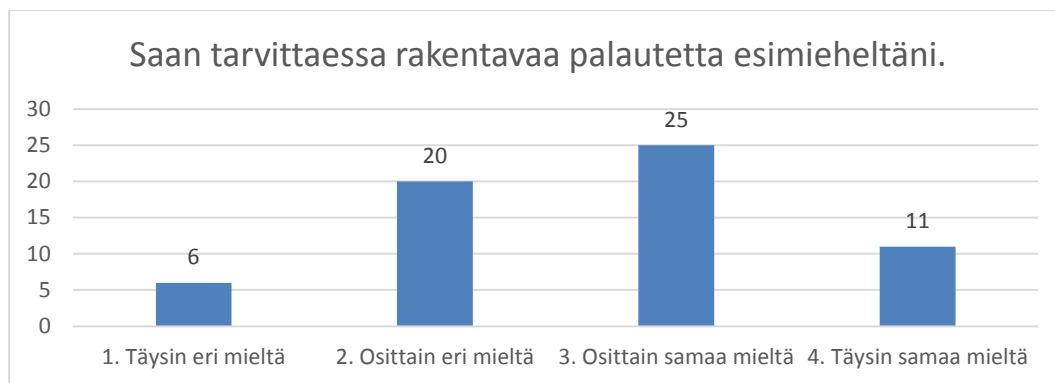
Kuvio 33. Tavoitteiden asetus

21. Esimieheni antaa minulle tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Vastaukset väittämään tunnustuksen saamisesta hyvin tehdystä työstä olivat jakautuneet melko tasaisesti jokaiselle vastausvaihtoehdolle. 6 työntekijää oli sitä, mieltä että he eivät saa ollenkaan tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Osittain eri mieltä oli 17 vastaaja. 20 vastaajan mielestä he saivat tunnustusta hyvin tehdystä työstä ja 19 vastaajaa koki olevansa osittain samaa mieltä. Vastausten keskiarvo oli 2,85. (Kuvio 34.)



Kuvio 34. Tunnustuksen saaminen

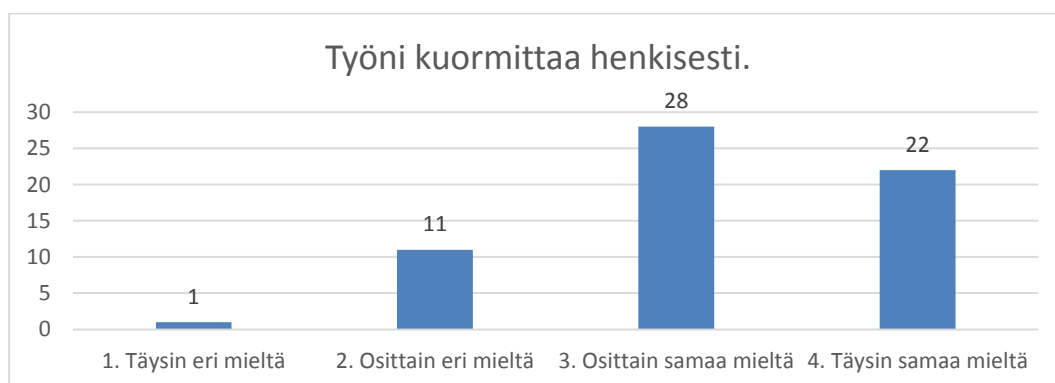
22. Saan tarvittaessa rakentavaa palautetta esimieheltäni. Tutkittaessa kokevatko työntekijät saavansa rakentavaa palautetta, ilmeni että 26 vastaajaa ei kokenut saavansa rakentavaa palautetta. Heistä 6 vastaajaa oli täysin eri mieltä väittämän kanssa ja 20 osittain eri mieltä. 11 työntekijää kokivat olevansa täysin samaa mieltä sen suhteen, että he saavat rakentavaa palautetta ja 25 kokivat olevansa osittain samaa mieltä. Vastausten keskiarvo 2,66 oli osion huonoin. (Kuvio 35.) Työntekijän olisi tärkeä saada esimieheltään palautetta niin hyvin kuin myös heikommin tehdystä työstä. Heikommasta työstä työntekijälle tulisi palaute antaa rakentavasti kahden kesken rauhallisessa mielentilassa, jotta työntekijä osaa korjata virheensä ensi kerralla.



Kuvio 35. Palautteen saaminen

Stressi

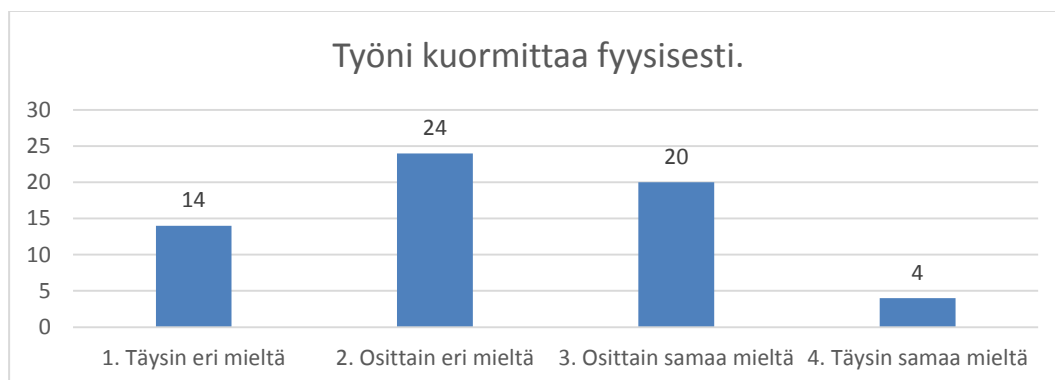
24. Työni kuormittaa henkisesti. Vain 1 työntekijä koki, että hän ei koe työn olevan henkisesti kuormittavaa. 11 vastaajaa oli osittain eri mieltä väittämän kanssa. Osittain tai täysin samaa mieltä väittämän kanssa oli 50 vastaajaa ja heistä 22 oli täysin samaa mieltä. Vastausten keskiarvo oli 3,14. (Kuvio 36.) Väittämän muotoilun vuoksi, mitä alhaisempi keskiarvo, sitä parempi tulos on. Voidaan siis todeta, että työntekijät kokevat työn kuormittavan heitä henkisesti melko paljon.



Kuvio 36. Henkinen kuormitus

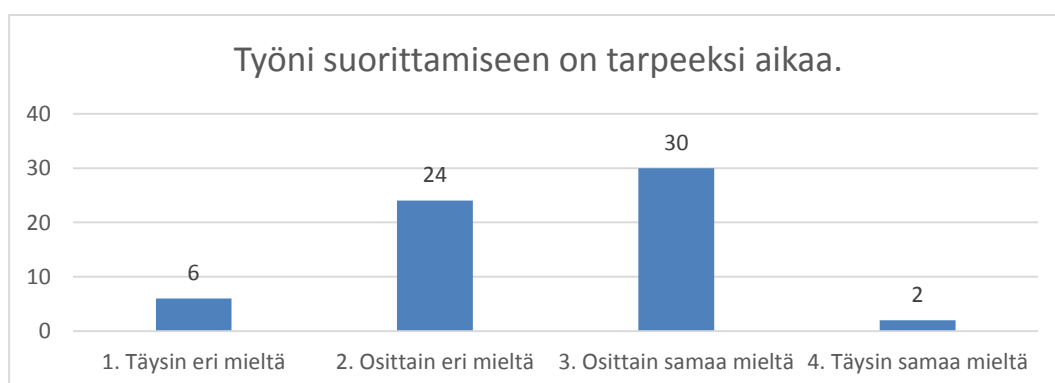
25. Työni kuormittaa fyysisesti. Kuten edellinen väittämä, pienempi keskiarvo työn fyysisestä kuormituksesta tutkittaessa pienempi keskiarvo merkitsee parempaa tulosta. Vastaajien keskiarvoksi saatiin 2,23. Heistä 4 olevansa täysin sitä mieltä, että työ kuormittaa heitä fyysisesti sekä 20 koki olevansa osittain samaa mieltä työn fyysisen kuormituksen osalta. 24 työntekijää vastasi olevansa osittain eri mieltä työn fyysisestä kuormituksesta ja 14

työntekijän mielestä työ ei rasittanut heitä fyysisesti lainkaan. (Kuvio 37.) Työn ollessa pitkälti toimistotyötä, on työntekijän hyvä huolehtia omasta työskentelyasennostaan sekä jaksamisen kannalta muistettava pidettävä tauot. Työnantajan tehtävänä on mahdollistaa nämä työntekijöilleen.



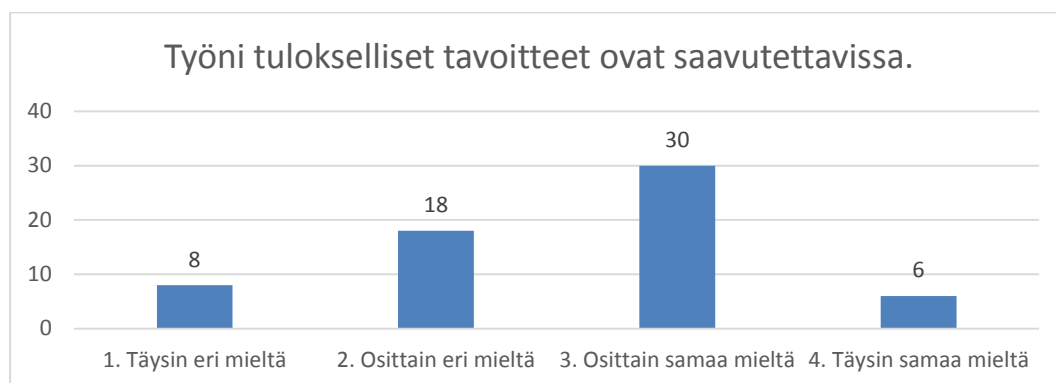
Kuvio 37. Fyysinen kuormitus

26. Työni suorittamiseen on tarpeeksi aikaa. Työntekijöistä 2 koki olevansa täysin samaa mieltä, että heillä on tarpeeksi aikaa työtehtävien suorittamiseen sekä 6 koki olevansa täysin eri mieltä ajan riittävyyden suhteen. Osittain eri mieltä ajan riittävyydestä oli 24 vastaaja ja 30 vastaajan enemmistö koki, että heillä on osittain tarpeeksi aikaa tehtävien suorittamiseen. Vastausten keskiarvo 2,45. (Kuvio 38.)



Kuvio 38. Työn suorittamiseen annettu aika

27. Työni tulokselliset tavoitteet ovat saavutettavissa. 18 vastaajan mielestä tulokselliset tavoitteet eivät osittain ole tavoitettavissa. Puolestaan 8 työntekijää koki, ettei tulokselliset tavoitteet ole ollenkaan tavoitettavissa. Enemmistö vastaajista, 30 työntekijää, koki että he voivat jollain määrin saavuttaa tulokselliset tavoitteen ja 6 työntekijää vastasi pystyvänsä saavuttamaan tulokselliset tavoitteet. Vastausten keskiarvo oli 2,55.

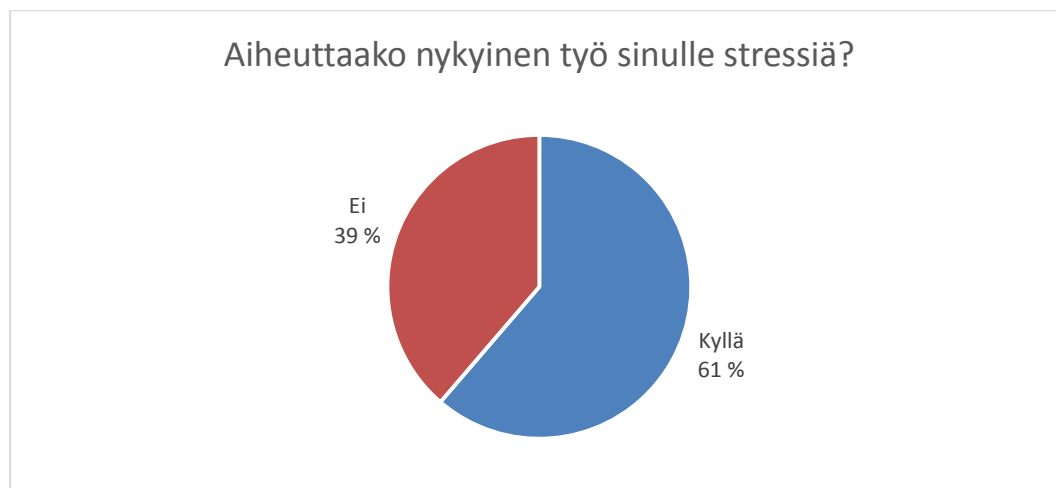


Kuvio 39. Tulokselliset tavoitteet

28. Aiheuttaako nykyinen työ sinulle stressiä? Kysyttäessä työntekijöiltä, aiheutuuko heille stressiä nykyisessä työssä, 61 prosenttia heistä vastasi kyllä. Moni vastaajista ilmaisi huolensa siitä, että he kokevat, ettei esimiestasolla nähdä kuinka kuormitettuja työntekijät todellisuudessa ovat. Työntekijät toteavat, että aikataulut ovat liian tiukat varsinkin, kun monta työtä osuu päällekkäin tehtäväksi. Lisäksi koetaan, että homma räjähtää käsiin, mikäli työntekijä joutuu pitämään sairauslomaa eikä vuosilomille ole riittävästi aikaa. Suurimpana stressin aiheuttajana monien osalta oli tilinpäätösaika. Myös stressistä johtuva yönunen puute huolestuttaa työntekijöitä.

Vastauksista myös käy ilmi, että uusi bonustavoite -taulukko aiheuttaa työntekijöiden keskuudessa stressiä. Vastaajat kokevat heidän olevan epärealistisessa asemassa bonusten suhteen, kenellä on asiakaslistoillaan isoja asiakkaita. Tulostavoitteita pidetään myös hieman epärealistisina. Työntekijät myös toivoisivat, että osa asiakkaista siirtyisi nykypäiväisiin ohjelmiin, jolloin työskentelystä saataisiin entistä tehokkaampaa.

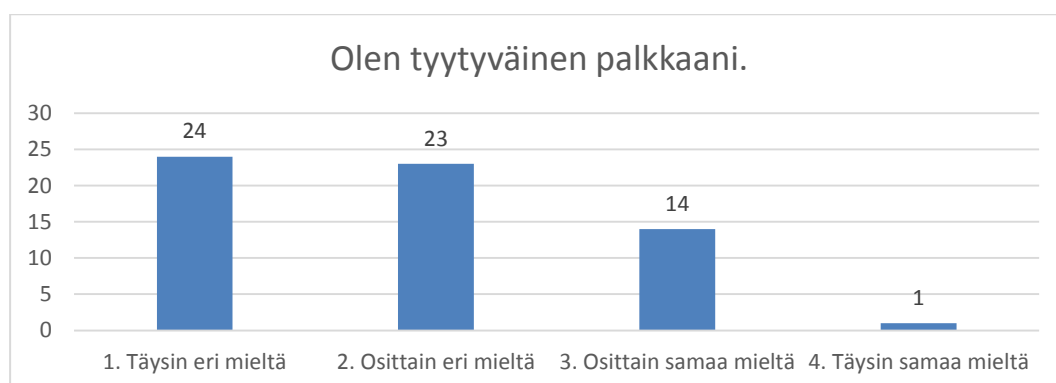
39 prosenttia vastaajista ei kuitenkaan kokenut varsinaista stressiä. He totesivat, että ajoittain saattaa pientä stressiä ja kiirettä ilmetä, mutta he ottivat kiireen pienenä kannustimena. Stressittömät henkilöt totesivat työ­ määrän olevan tällä hetkellä juuri sopiva, mutta mikäli työtaakka lisääntyisi, saattaisi se johtaa suurempaan stressiin



Kuvio 40. Stressi

Palkkiot

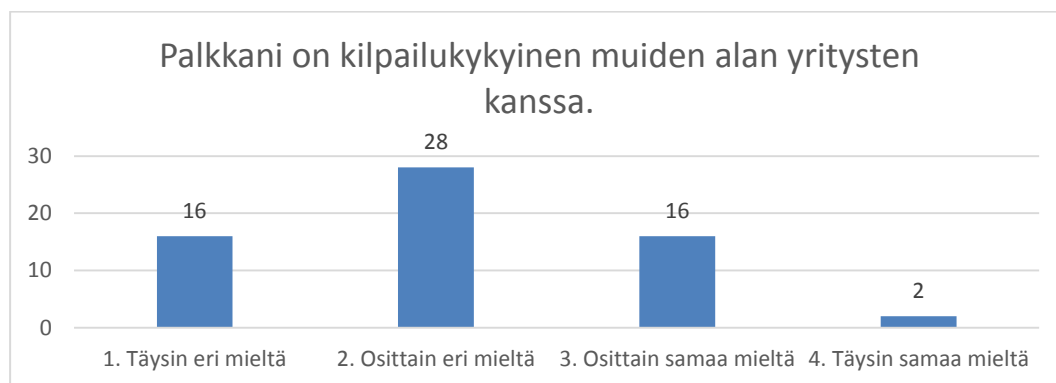
29. Olen tyytyväinen palkkaani. Kysyttäessä tyytyväisyyttä nykyiseen palkkaan, vain 1 oli täysin tyytyväinen omaan palkkaansa 14 oli osittain tyytyväinen. Vastaajista osittain tyytymättömiä palkkaansa oli 23 ja täysin tyytymättömiä oli 24 vastaajaa. Vastausten keskiarvo 1,87 oli kokonaisuu­ dessaan yksi koko kyselyn huonoimmista tuloksista. (Kuvio 41.)



Kuvio 41. Palkkatyytyväisyys

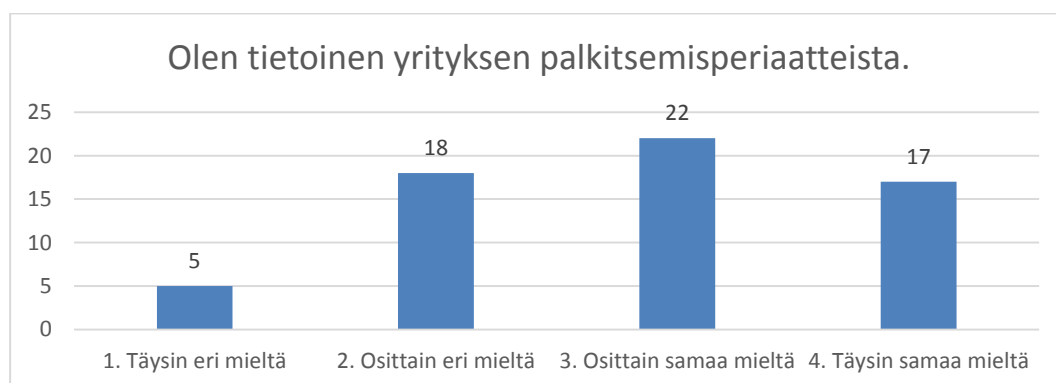
30. Palkkani on kilpailukykyinen muiden alan yritysten kanssa.

Enemmistö työntekijöistä ei kokenut palkan olevan kilpailukykyinen muiden alalla työskentelevien yritysten kanssa. 16 vastaajan mielestä palkka ei ollut millään tasolla kilpailukykyinen. Vain 2 työntekijää vastasi palkan olevan täysin kilpailukykyinen. Väittämän kanssa osittain eri mieltä oli 28 vastaajaa ja osittain samaa mieltä oli 16 vastaajaa. Vastausten keskiarvo 2,06. (Kuvio 42.)



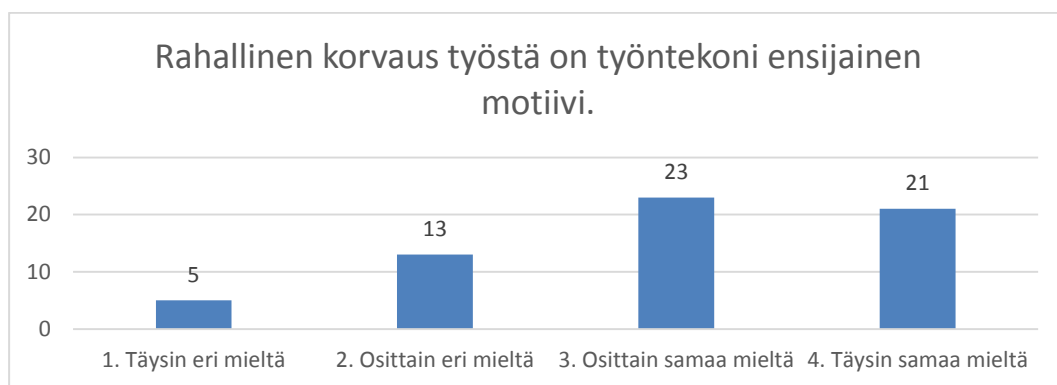
Kuvio 42. Palkan kilpailukykyisyys

31. Olen tietoinen yrityksen palkitsemisperiaatteista. Palkitsemisperusteiden selvyyttä tutkittaessa käy ilmi, että moni työntekijöistä ei ollut täysin varma, miten työntekijöiden palkitseminen muodostuu. Työntekijöistä 17 tiesi täysin yrityksen palkitsemisperiaatteet ja 5 työntekijää puolestaan ei tietänyt ollenkaan niitä. Vastausten keskiarvo oli 2,82.



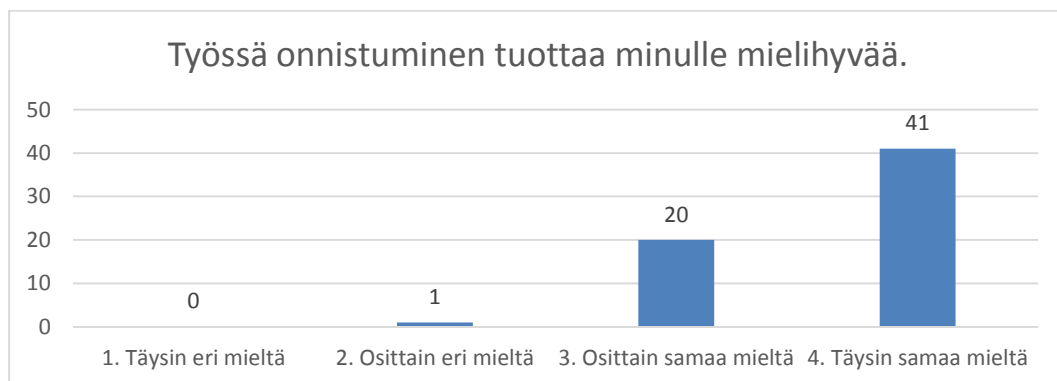
Kuvio 43. Palkitsemisperiaatteet

32. Rahallinen korvaus työstä on työntekoni ensisijainen motiivi. Kysyttäessä työntekijöiltä, onko rahallinen korvaus heidän ensisijainen motiivi, vastasi 21 työntekijää rahallisen korvauksen olevan ensisijainen motiivi. Vastaajista 5 oli täysin eri mieltä väittämän kanssa. Vastausten keskiarvo 2,96. (Kuvio 44.) Tämä väittämän tulokset olivat lähes täysin käänteiset verrattuna palkkatyytyväisyyteen. Tästä voidaan päätellä, että työntekijät eivät koe tarvetasolla rahallisen korvauksen täyttävän heidän henkilökohtaisia tarpeitaan.



Kuvio 44. Rahallisen korvauksen merkitys

33. Työssä onnistuminen tuottaa minulle mielihyvää. Vastaukset kysyttäessä tuoko työssä onnistuminen mielihyvää yllätti positiivisesti. Peräti 41 vastaajaa oli täysin samaa sen suhteen, että työssä onnistuminen tuottaa mielihyvää. Kukaan vastaajista ei ollut täysin eri mieltä ja vain 1 vastaaja oli osittain eri mieltä. Vastausten keskiarvo oli 3,65. (Kuvio 45.)



Kuvio 45. Onnistumisen tuoma mielihyvä

Avoim palaute

34. Mitkä olemassa olevat asiat parantavat työtyytyväisyyttäsi työpaikalla?

Useissa kommentteissa kävi ilmi, että työntekijät ovat erittäin tyytyväisiä sähköpöytiin. Mahdollisuus valita tekeekö työtä istualleen vai seisten parantaa työntekijöiden jaksamista. Lisäksi sähköpöydät antavat työntekijöille mahdollisuuden vaikuttaa omaan työergonomiaan. Lisäksi työvälineet yleisesti ovat hyvällä tasolla monen työntekijän mielestä. Myös osa vastaajista piti omaa työpistettään rauhallisena ja työpaikan toimitiloja yleisesti ottaen tyylikkäänä.

"Tällä hetkellä kivat työpisteet, edes jonkinlainen oma tila. Asiakastapaamiset ovat työn suola - toivottavasti eivät vähene kun mennään neukkaritapaamisiin."

Myös osa työntekijöistä koki, että heihin luotetaan työntekijänä. Työntekijöille oli tärkeää, että he saavat tehdä työnsä rauhassa ja omassa tahdissa. Vastauksista kävi ilmi, että työntekijät pitivät työtään sopivan haasteellisenä sekä he kokivat työtehtävien olevan tarpeeksi vaihtelevia. Vastauksista ilmenee, että moni piti työstään juuri sen takia, koska työssä pääsee olemaan tekemisissä erilaisten asiakkaiden kanssa.

"Hyvä tiimihenki. Se, että saan tehdä työtäni pääosin rauhassa ja omassa tahdissani. Se, että minuun luotetaan työntekijänä eikä ns. "hengitetä niskaan" -> tätä ei tällä työpaikalla minun tietääkseni ole koskaan tehtykään, ja se on aivan upeaa. Työtyytyväisyyteni on hyvällä tasolla myös siksi, että saan tehdä töitä rauhallisessa työpisteessä ja ympäristö on hiljainen."

Työntekijät pitivät yrityksen avoimessa sekä selkeästä tiedottamisesta. Kommentteissa kävi ilmi, että osa saattaa pitää joidenkin asioiden uusiksi läpikäymistä turhana muistutuksena. Samalla kuitenkin pitää muistaa, että taloon saattaa tulla uusia työntekijöitä ja heidän on tärkeää tietää, kuinka

yrityksessä toimitaan. Viikoittaisten palavereiden koettiin kuitenkin parantavan yhteisöllisyyttä. Moni työntekijöistä arvosti myös työpaikan hyvää yhteishenkeä sekä mukavia työkavereita. Vastaajien mieleen oli se, että he pystyvät kysymään kollegoiltaan neuvoja, mikäli he kokevat tarvitsevänsä apua.

”Kivat työkaverit ja yleisesti ottaen hyvä työilmapiiri ja samanhenkisyys. Isossa talossa on hyvänä puolena se, että on erilaisia ihmisiä. Epassi ja työterveyshuolto ovat hyvät asiat. Kivän näköiset toimitilat ja sähköpöydät ovat kivat.”

Muita asioita, mitä työntekijät nostivat esille positiivisessa valossa, olivat liukuva työaika, henkilökohtaiselle vapaa-ajalle suunnattu e-passi sekä työpaikan vakaus.

35. Mitkä jo olemassa olevat asiat heikentävät työtyytyväisyyttäsi ja mitä tekisit työtyytyväisyyden parantamiseksi?

”Työtyytyväisyyttäni heikentää esimiesten tuen puute työssäni sekä erikoinen tapa vaatia lyhentämään tekemää työaikaakaan vaikka työmäärää ei vähennetä. Työtyytyväisyys paranisi, jos esimiehet perehtyisivät aidosti alaistensa tilanteeseen ja olisivat konkreettisesti alaistensa tukena. Sekin auttaisi, että annettaisiin positiivista palautetta negatiivisen sijasta.”

Työntekijät toivat paljon esille tyytymättömyyttä esimiehiä kohtaan. Joidenkin työntekijöiden mielestä esimiehet eivät koskaan ole paikalla toimistolla. Mikäli he ovat toimistolla, työntekijät kokivat, he ovat koko ajan kiireisiä tai palaverissa, joka hankaloittaa esimiehen kanssa keskustelua. Esimiesten toivottaisiin olevan konkreettisesti alaisestansa tukena. Lisäksi eräs vastaaja ei kokenut pystyvänsä luottamaan esimiehiinsä. Työntekijät toivoisivat myös, että esimiehet ottaisivat enemmän vastuuta ja osallistuisivat sairastuneiden työntekijöiden asiakaslistojen työstämiseen, sillä he kokevat olevansa valmiiksi jo ylikuormittuneita. Vastaajien keskuudessa ylikuormitusta pidetään jollain määrin syypäänä sille, että osa työtyöntekijöistä voi pahoin.

"Kun firma tekee hyvää tulosta, pitäisi bonusten olla tasapuolinen. Kaikille saman verran. Olemme palkkakuopassa, kaikkien palkkoja pitäisi nostaa. Teemme vastuullista ja vaativaa asiakastyötä, jota pitäisi arvostaa myös niin, että se näkyisi tilinauhassa."

Työntekijät pitivät uutta bonusjärjestelmää epäreiluna. Työntekijöiden mielestä konsernin tulisi voittoa tehdessään jakaa bonukset tasaisesti kaikkien työntekijöiden kesken sen sijaan, että eniten laskuttanut saa paremmat bonukset. Työntekijöiden mielestä nykyinen bonusjärjestelmä suosii niitä henkilöitä, jotka ovat saaneet yritykseltä paremmin tuottavat asiakkaat. Vastauksissa tuotiin esille, että jotkin pienemmät asiakkaat saattavat vaatia enemmän työtä kuin isommat asiakkaat, mutta heitä ei pysty laskuttamaan samalla tavalla. Työnantajan jakamia asiakaslistoja pidetään siis eriarvoisina. Useat vastaajat toivoivat myös palkkaan korotusta, jotta palkka saataisiin vastaamaan työn vastuullisuutta.

"Työrauhan ajoittainen puuttuminen, johtuen äänenkäytöstä käytävillä, palaverissa ja tauoilla. Siivouksen heikko taso. Esimiehiltä toivoisi reilua ja tasapuolista suhtautumista kaikkiin. Esimiesten toivoisi myös antavan tukensa osallistumalla talkoisiin, kun joku sairastuu. Töitä ei pitäisi olla koko ajan jakamassa jo kuormittuneille muille työntekijöille. Uusien ohjelmien käyttöönotot on hoidettu heikosti, koulutusta ja opastusta on liian vähän"

Kuten aiemmin työympäristöä ja työilmapiiriä tutkittaessa, olivat tulokset vaihtelevia. Osa työntekijöistä piti omaa työympäristöään erittäin hyvänä, kun taas osa ei pitänyt siitä lainkaan. Avoimessa palautteessa kävi ilmi, että osa työntekijöistä kärsii työrauhasta johtuen muun muassa liiallisesta metelistä. Toimitilamuutoksen odotettiin kuitenkin korjaavan meluhaitat. Myös joidenkin työntekijöiden mielestä työergonomia on puutteellinen, joka puolestaan aiheuttaa niska- ja hartiakipuja.

”Sairaslomalaisten töiden siirto muiden tehtäväksi väsyttää työntekijöitä ja aiheuttaa uupumusta. Yleinen nurina huonosti olevista asioista vaikka asiat eivät oikeasti ole edes niin huonosti kun asiaa tarkemmin tarkastelee. Tuntuu, että tällä tuloksen teko on asetettu suurimmaksi tavoitteeksi ja on ehkä vähän unohdettu se, että työntekijät väsyvät tämän paineen alla.”

Ilmapiirin osalta useampi vastaaja toi esille, että työyhteisön joukossa on henkilöitä, jotka tuntuvat löytävän jokaisesta asiasta negatiiviset puolet. Myrkyllisen asenteen koetaan leviävän helposti ympärille, joka puolestaan heikentää työilmapiirin laatua. Eräs vastaajista oli sitä mieltä, että nämä henkilöt kerättäisiin saman pöydän ääreen johdon kanssa ja selvitettäisiin asiat perin pohjin heidän kesken. Tämän jälkeen voitaisiin lähteä toimimaan yhdessä eteenpäin. Toinen idea oli, että heidät sijoitettaisiin TET-jakso -tyylisesti toiseen tilitoimistoon, jotta valittajat tajuaisivat kuinka hyvin asiat todellisuudessa ovat Lahdessa.

”Avoimuutta lisää. Asioista tulee tiedottaa ajoissa kaikille. Kaikki tarvittava tieto ei tule kaikkien tietoon. Esimiestyöskentelyä pitää parantaa ja esimiesten pitäisi olla enemmän paikalla ja olla aikaa alaisille. Työmäärät ja tasapuolisuus miten ihmisiä kohdellaan. Asioihin pitäisi tarttua ajoissa eikä herätä vasta sitten kun työntekijöitä jää sairauslomille. Parempi palkka

Muutama vastaaja toi esille työpaikan ikärasismien. Heidän mielestään vanhempia työntekijöitä syrjitään. Osa työntekijöistä puolestaan piti tiedon tulvaa liiallisena, eikä kokenut pystyvänsä omaksumaan kaikkea. Pari vastaajaa puolestaan oli sitä mieltä, että tietoa asioista ei saada tarpeeksi. Erään vastaajan mielestä muutos on hyvästä, mutta välillä pitäisi asettua paikalleen hetkeksi, sillä hänen mielestä jatkuvasti vaihtuva ohjelmisto vaikeuttaa varsinaisen työntekeämistä, sillä koko ajan joutuu opettelemaan uuden ohjelman käyttöä. Yksi vastaajista oli sitä mieltä, että jatkuvat kuu-

kausi- ja viikkopalaverit ovat turhia, sillä ne ovat pois työajasta joka puolestaan johtaa töiden teon kiireeseen.

3.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteettia mitattaessa tarkastellaan sitä, onko tutkimus stabiili eli luotettava sekä konsistenssi eli toistettavissa. Tutkimusta voidaan yleisesti ottaen pitää luotettavana, jos tutkimusta toistettaessa samoissa olosuhteissa tutkimustulokset ovat samat. (Vilpas 2016.) Tutkimuksen tuloksia voidaan pitää luotettavina, sillä saatekirjeessä mainittiin vastausten olevan täysin anonyymejä, eivätkä yksittäiset vastaukset ole tunnistettavissa lopullisissa tuloksissa. Kyselyn konsistenssia arvioidessa on otettava huomioon, että kyselyn tuloksiin vaikuttaa vastaajan mielentila kyselyn vastaushetkellä. Tyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mihin asioihin työntekijät ovat tyytyväisiä sekä tyytymättömiä. Näin ollen voidaan pitää todennäköisenä, että kyselyn tulokset eivät ole samat, kun kysely uusitaan.

Validiteetilla puolestaan tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on mitattu juuri niitä asioita, mitä on tarkoitus. Tutkimuksessa on hyvä validiteetti, jos oikealta kohderyhmältä kysytään oikeita kysymyksiä ja otoksen tuloksia voidaan yleistää perusjoukossa. (Heikkilä 2014.) Sillä tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Rantalainen Oy Lahden työntekijöiden työtyytyväisyyttä, oli luonnollista, että heille laaditaan kyselylomake työtyytyväisyysteorian pohjalta. Linkki kyselyyn lähetettiin koko henkilöstölle, joten tutkimuksen tuloksia voidaan yleistää perusjoukossa korkean vastausprosentin ansiosta. Näin tutkimuksen validiteettia voidaan pitää melko hyvänä.

4 POHDINTA JA KEHITYSEHDOTUKSET

4.1 Pohdinta

Työ itsestään

Tutkijoiden Hackmanin ja Lawlerin vuonna 1971 toteuttamasta tyytyväisyystutkimuksesta puhuttiin sivulla 7. Työtyytyväisyyden kannalta työssä on tärkeää, että työ sisältää mahdollisimman paljon keskeisiä työnperusominaisuuksia. Näitä perusominaisuuksia ovat työn vaihtelevuus, itsenäisyys, kanssakäymiset, vastuullisuus sekä työn vaatima tieto- ja taitotas

Työ itsestään osion väittämät saivat kokonaiskeskiarvoksi 3,01. Väittämään 1. ”Olen yleisellä tasolla tyytyväinen työhöni” myönteisiä vastauksia tuli peräti 91,94 prosenttia. 83,87 prosenttia vastaajista piti työtään tarpeeksi vaihtelevana. Näin voidaan olettaa, että kohdeyrityksen työntekijät pitävät työstään pääsääntöisesti. Työn vaihtelevuus on tärkeää, sillä monotonisessa työssä työntekijällä on riski leipääntyä työhönsä. Voidaan todeta, että Rantalaisen työntekijät kokevat jollain määrin työn imua, sillä 79,03 prosenttia vastaajista koki olevansa energinen nykyisessä työssään. Kuten avoimessa palautteessa työntekijät olivat tuoneet esille, pitivät työntekijät siitä, että työ on tarpeeksi haastavaa sekä työntekijöille annetaan tarpeeksi vastuuta. 85,48 prosenttia työntekijöistä piti työtään mielekkäällä tavalla haastavana ja 87,10 prosenttia vastaajista koki saavansa tarpeeksi vastuuta. Herzbergin kaksifaktoriteoriasta sivuilta 15 ja 16 voidaan nähdä, kuinka työntekijän suoritusta voidaan kohentaa antamalla heille enemmän vastuuta ja tunnustusta.

Vastauksista kävi ilmi, että Rantalainen Oy Lahti on selvästi panostanut työntekijöidensä koulutusmahdollisuuksin, sillä myönteisiä vastauksia saatiin 88,71 prosenttia. Koulutuksista huolimatta, vain 41,94 prosenttia työntekijöistä koki pystyvänsä etenemään urallaan organisaation sisällä. Väittämässä 4. kysyttiin, kokeeko työntekijä pystyvänsä toteuttamaan itseän-

sä. Vain 61,29 prosenttia vastaajista koki pystyvänsä toteuttamaan itseään nykyisissä työtehtävissä edes jonkin verran.

Työympäristö ja työilmapiiri

Työympäristön ja työilmapiirin väittämien keskiarvo oli kokonaisuudessaan tutkimuksen paras. Osion kokonaiskeskiarvo oli 3,29. Työympäristöön yleisellä tasolla oli tyytyväisiä 91,93 prosenttia vastaajista ja työilmapiiriin 70,97 prosenttia. Avoimesta palautteesta kävi ilmi, että työyhteisössä on henkilöitä, jotka löytävät lähes kaikesta jotain valitettavaa. Avoimessa palautteessa todettiin, työilmapiiri ja työtyytyväisyys paranisivat huomattavasti, jos kaikesta pienestä ei valitettaisi jatkuvasti. Tämä tukee työturvallisuuskeskuksen väittämää sivulta 9, että huono ilmapiiri heikentää työpaikan tehokkuutta, sillä se syö työpaikan voimavaroja. Työilmapiiri tyytyväisyyden heikommista tuloksista huolimatta peräti 93,55 prosenttia vastaajista koki pystyvänsä kysymään kollegaltaan apua tarvittaessa.

Väittämän 12. tarkoituksena oli selvittää työympäristön mielekkyyttä. 80,65 prosenttia vastaajista piti työympäristöään miellyttävänä, mutta avoimessa palautteessa kävi ilmi, että osa työntekijöistä kärsii meluhaitoista. Kuten sivulta 8 voidaan nähdä, työturvallisuuslaki velvoittaakin työnantajaa poistamaan syntyneet haittatekijät sekä ehkäisemään niiden syntymistä jatkossa. Lisäksi eräs työntekijöistä vastasi luonnon valon vaikuttavan myönteisesti työympäristön mielekkyyteen. Työnantajan voidaan todeta ottaneen työturvallisuuden vakavasti, sillä 98,38 prosenttia vastaajista piti työturvallisuuttaan hyvänä.

Tulosten perusteella Rantalainen Oy Lahdessa tiedetään ajantasaisten työkalujen merkitys työnteossa. Lähes kaikki, 96,77 prosenttia vastaajista koki, että Rantalainen Oy Lahti tarjoaa työntekijöilleen ajantasaiset työvälineet. Työvälineiden jatkuvalla päivittämisellä on omat huonot puolensa, sillä muutama vastaaja koki ohjelmistojen vaihtuvan liian usein. Heitä turhautti se, että kun uutta ohjelmistoa on vihdoin opittu käyttämään, vaihtuu käytettävä ohjelmisto ja tämän seurauksena joudutaan oppimisprosessi aloittamaan alusta.

Esimies

Kun työntekijöiltä kysyttiin, ovatko he tyytyväisiä nykyiseen esimieheensä, antoi 80,64 prosenttia vastaajista myönteisen vastauksen. Näistä kuitenkin vain 32,26 prosenttia oli esimieheensä täysin tyytyväinen. Noin 42 prosentin vastaajan mielestä he eivät kokeneet saavansa rakentavaa palautetta esimieheltään ja noin 37 prosentin mielestä he eivät saaneet tunnustusta hyvin tehdystä työstä. Sinänsä kysymyksen rakentavasta palautteesta olisi voinut muotoilla siten, että siinä oltaisiin kysytty ”saanko rakentavaa palautetta tarvittaessa”, sillä rakentavaa palautetta on turha antaa, mikäli koetaan työntekijän toimivan oikein. Maslow’n tarvehierarkia (s. 13–14) ja Herzbergin kaksifaktoriteoria (s.14–16) todistavat, että tunnustuksen saaminen työstä merkitsee työntekijöille paljon.

Työntekijöistä lähes 30 prosenttia oli sitä mieltä, että heille ei ole asetettu selkeitä tavoitteita. Kun työntekijöillä on asetettu selkeät tavoitteet, he tietävät mitä heiltä odotetaan. Avoimessa palautteessa kiiteltiin sitä, että esimiehet eivät ole hengittämässä jatkuvasti niskaan. Tämän seurauksena vastaajat kokivat, että heihin luotetaan työntekijänä. Työn imua kasvattavia voimavaratekijöitä ovat muun muassa tavoitteiden selkeys sekä esimiehen tuki (Virolainen 2012, 92). Kuten Juuti & Vuorela (2002, 20) ovat todenneet, tuloksellisuuden kannalta olisi tärkeää, että työntekijöille olisi asetettu selkeät tavoitteet esimiesten toimesta.

Väittämässä 19. haluttiin tietää, onko työntekijöiden mielestä esimiestään helppo lähestyä. Kyseinen väittämä sai osion parhaan keskiarvon, 3,24. Esimiehen lähestyttävyyttä auttaa se, että esimiehen ollessa töissä hänen toimistonsa ovi on auki, jolloin työntekijä kokee olevansa tervetullut keskustelemaan esimiehen kanssa. Avoimessa palautteessa tuotiin kuitenkin esille, että työntekijät kokivat, että esimiehiä oli vaikea toisinaan tavoittaa, sillä he tuntuvat olevan kiireisiä tai poissa toimistolta.

Stressi

61 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että he kokevat nykyisessä työssään stressiä. Kysymyksen olisi voinut muotoilla siten, että siinä oltaisiin kysytty aiheuttaako työ haitallista stressiä, sillä osa vastaajista koki pienen stressin olevan hyvästä.

80,65 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että työ kuormittaa henkisesti sekä 38,1 prosenttia vastaajista koki työn kuormittavan myös fyysisesti. 51,61 prosenttia työntekijöistä koki, että työn suorittamiseen on annettu tarpeeksi aikaa. Henkistä kuormitusta työntekijöille aiheuttaa kiireelliset aikataulut joinain kuukausina. Tämän johdosta työntekijät tekevät pitempiä työpäiviä liukumia hyväksikäyttäen, joka puolestaan johtaa lopulta fyysiseen kuormitukseen. Erityisesti tuotiin ilmi, että kirjanpitojen sekä tilinpäätösten osuminen samalle kuukaudelle kuormittaa hirveästi. Lisäksi kesäloma- ja sairaslomatuurauksilla koettiin olevan samanlainen vaikutus, sillä työntekijät kokivat joutuvansa tekemään ylitöitä liukumien turvin kasvaneen asiakaslistan johdosta.

Vain 58,06 prosenttia vastaajista piti työn tuloksellisten tavoitteiden olevan saavutettavissa. Tämän väittämän tulokset saattavat olla vääristyneet, sillä noin 30 prosenttia vastasi kielteisesti Esimies -osiossa, kun heiltä kysyttiin, onko heille asetettu selkeät tavoitteet. Vastauksista voidaan päätellä, että työntekijät eivät koe stressiä jatkuvasti, vaan stressin tunne on pääsääntöisesti kausikohtaista. Juutin (2006, 109) mukaan työntekijöille tulisi asettaa työn sisältöön liittyviä stressitekijöitä sopivasti. Työn pitää haastaa työntekijää niin ajallisesti kuin laadullisesti siten, ettei hän koe työn olevan ylitsepääsemätöntä. Yksi työtyytyväisyyden keskeistä lähteistä on antaa työntekijän vaikuttaa henkilökohtaisiin tavoitteisiin ja kuinka niihin päästään. Tämän seurauksena työntekijä kokee hallitsevansa työtilanteita.

Palkkiot

Palkkioiden väittämiä tutkittaessa voidaan päätellä, että onnistumiset työssä auttavat työntekijöitä jaksamaan työssään, vaikka rahallinen korvaus ei täysin vastaa työntekijän odotuksia. Rahallista korvausta pidettiin 70,97 prosentin vastaajan mielestä jollain määrin ensisijaisena motiivina. 98,39 prosenttia vastaajista sanoi tuntevansa mielihyvää onnistuessaan työssään. Vain 24,19 prosenttia työntekijöistään oli tyytyväisiä palkkaansa ja 29,03 prosenttia piti palkkaansa ylipäättään kilpailukykyisenä muiden alalla työskentelevien yritysten kanssa. Teoriaosuudessa mainittiin jo sivulla 7 palkkiot kappaleessa, että tietyn elintason saavutettuaan työntekijä ei ole palkan kasvaessa sen enempää tyytyväisempi työhönsä. Tiettyyn palkkatasoon ajan myötä totutaan, joka johtaa ennen pitkään uusiin toiveisiin palkankorotukseen liittyen.

Avoimista vastauksista kävi ilmi, että yrityksen bonuspalkkio -järjestelmä on ilmeisesti hiljattain muuttunut. Bonuspalkkio -järjestelmää kritisoitiin, sillä työntekijät kokivat asiakaslistojen olevan eri arvoisia. Työntekijät eivät kokeneet sitä oikeudenmukaiseksi, että ”parhaimmat” asiakaslistat saanut työntekijä saa paremmat bonukset. Työntekijät pitäisivät sitä oikeudenmukaisempana, että yritys jakaisi ylimääräiset palkkiot tasaisesti kaikkien työntekijöiden kesken, mikäli työntekijä ei voi itse vaikuttaa omiin asiakaskansiinsa.

Lawlerin ja Porterin mallista sivuilla 17-18 voidaan nähdä, kuinka sisäiset palkkiot, kuten onnistumisen tunne, usein aiheuttavat työntekijöille pidempikestoista motivaatiota kuin ulkoiset rahalliset palkkiot. Tutkimuksen tulokset jokseenkin allekirjoittavat tämän, sillä usea työntekijä oli tyytymätön palkkaansa. Onkin hyvin epätodennäköistä, että 32 prosenttia nykyisistä työntekijöistä olisi työskennellyt yrityksessä yli 10 vuotta palkkaansa tyytymättömänä, mikäli sisäiset palkkiot eivät motivoisi loppujen lopuksi eniten.

4.2 Kehitysehdotukset

Tutkimuksen tavoitteena oli miettiä tutkimustulosten pohjalta toimeksiantajalle kehitysehdotuksia, jolla voitaisiin parantaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja sitä kautta yrityksen toimintaa. Kuten johdannossa jo mainitsin, aikaisemman kokemukseni mukaan kohdeyrityksessä työilmapiiri oli pääpiirteittäin hyvä, mutta pientä epävarmuutta työntekijöiden keskuudesta löytyy. Tutkimustulokset vahvistivat kokemukseni todenmukaisuuden ja kehitysehdotuksissa keskitytäänkin osa-alueisiin, joihin työntekijät olivat eniten tyytymättömiä. Kehitysehdotukset ovat laadittu työntekijöiden toiveiden sekä oman pohdinnan pohjalta.

Yleisesti ottaen työntekijät olivat tyytyväisiä omaan työhönsä, joka osaltaan kertoo sen, että työntekijät kokevat olevansa oikealla alalla. Vastauksissa kävi ilmi, että työntekijät eivät koe pystyvänsä toteuttamaan itseään työssään. Osittain itsensä toteuttamismahdollisuudet ovat taloushallinnonalalla rajalliset, sillä alaa on säädelty eri useilla eri säädöksillä. Lisäksi lähes puolet työntekijöistä ei kokenut pystyvänsä vaikuttamaan omaan työnkuvaansa. Joka tapauksessa työntekijät kokivat pystyvänsä itse säätelämään, missä järjestyksessä ja milloin työt tehdään aikarajojen puitteissa. Työn mielekkyyttä ja kontrollin tunnetta omasta työstään voitaisiin lisätä työn tuunauksella, joka voi lähteä työntekijästä itsestään. Työn tuunaamista voi olla niin työtehtävien tuunaus, työsuhteiden tuunaus tai työasenteiden tuunaus. Työtehtäviä tuunatessa voi aluksi miettiä mitkä tehtävät inspiroivat eniten sekä onko niitä mahdollista tehdä enemmän. Lisäksi ruttiineja kannattaa rikkoa esimerkiksi tekemällä työtä erilaisessa ympäristössä tai erilaisilla työvälineillä. Työsuhteita omalta osaltaan voi tuunata siten, että työntekijä itse pyrkii vuorovaikutustilanteissa olemaan energinen. Työntekijän tulee miettiä, onko hänen työasenteissaan parantamisen varaa. Työ ei ole pelkästään sitä mitä tekee, vaan myös omaa suhtautumista työntekoon. Mikäli omat asenteet eivät ole hyvät, on työntekijän hyvä muistuttaa itselleen, miksi hän on lähtenyt tekemään kyseistä työtä. (Hakanen 2011, 84-85; Martela 2016.)

Suuri osa työntekijöistä koki, että he eivät pysty etenemään urallaan organisaationsa sisällä. Peilaten työnantajan koulutusmahdollisuuksiin, vastaukset olivat hieman yllättävät. Ammatillisen ja henkisen kasvun kannalta on tärkeää, että työntekijä pystyy etenemään urallaan sekä toteuttaa itseään työssään. Tähän ideana olisikin, että esimiehet keskustelisivat jokaisen työntekijän kanssa kehityskeskusteluiden yhteydessä työntekijöiden henkilökohtaisista uratoiveista.

- ❖ Työn tuunaaminen
- ❖ Urakeskustelut

Työympäristöön työntekijät olivat pääpiirteittäin erittäin tyytyväisiä, mutta vastauksista nousi yksi huono puoli ylitse muiden: melu. Kaikki työntekijät eivät meluhaitoista kärsi, sillä taustamelun vaikutukset ovat jokaiselle henkilölle yksilölliset. Jotkut työntekijät pystyvät työskentelemään kovassa metelissä, mutta on myös niitä henkilöitä, joiden työt eivät etene taustaaänten ollessa. Tuleva toimitila muutos tulee todennäköisesti jollain määrin kasvattamaan toimistossa kuuluvia ääniä, sillä toimitilamuutoksen tarkoituksena olisi ilmeisesti yhdistää kaksi toimipistettä saman katon alle. Henkilön kokemia meluhaittoja pystyttäisiin todennäköisesti vähentämään vastamelukuulokkeilla. Vastamelukuulokkeilla voidaan suodattaa kaikki taustalta kuuluva ääni tai vain taustalta kuuluvien ihmisten tai työympäristön äänet. Avoimessa palautteessa tuotiin esille, että oma mieliala on parempi, kun oma työpiste sijaitsee ikkunan läheisyydessä. Askonkadun toimistolla onkin massiiviset ikkunat. Ehdottaisin, että toimitila uudistuksessa työpisteitä asetettaisiin mahdollisimman paljon siten, että työntekijät saisivat mahdollisimman paljon luonnon valoa.

Työpaikan ilmapiiri vaikuttaa olennaisesti työtyytyväisyyteen. Negatiivinen ilmapiiri heikentää työntekijöiden intoa sekä työpaikan tehokkuutta, sillä negatiivisuus syö hirvittävästi voimavaroja. Tästä johtuen on tärkeää, että työpaikalla vallitsee positiivinen ilmapiiri. Palautteessa tuotiin esille, että työyhteisössä on henkilöitä, joiden mielestä mikään ei ole hyvin. Tämä puolestaan heikentää ilmapiirin laatua, sillä negatiivisuus tarttuu helposti. Esimiesten tulisikin puuttua tällaiseen käytökseen ja kerätä kyseinen jouk-

ko ihmisiä saman pöydän ääreen. Tällöin he voisivat keskustella asioista ja sitä kautta puhdistaa ilmaa, kun asioille on löydetty pätevä selitys tai ratkaisu. Työntekijöiden tulee myös itse miettiä, onko heidän asenteissaan parantamisen varaa.

- ❖ Vastamelukuulokkeet työntekijöille
- ❖ Työpisteiden asetus kohti luonnon valoa
- ❖ Kissan nostaminen pöydälle
- ❖ Henkilökohtaisten asenteiden tuunaus

Esimies osiossa esille nousi se, että työntekijät eivät kokeneet saavansa tarpeeksi palautetta ja tunnustusta. Positiivisen palautteen antaminen ei vaadi esimieheltä paljoa, mutta se antaa työntekijällä hyvän olon tunteen, sillä hän kokee onnistuneensa. Onnistumisen tunne kannustaa ja motivoi työntekijää ja sitä kautta hän on tyytyväisempi työssään. Puolestaan rakentavalla palautteella esimies pyrkii saamaan työntekijää toimimaan yrityksen haluamaan suuntaan. Ehdottaisin, että palautteen antamiseen kiinnitettäisiin hieman enemmän huomioita, ja annettaisiin positiivista palautetta myös pienistä onnistumisista.

30 prosenttia vastaajista koki, ettei heille ole asetettu selkeitä tavoitteita. Olisi tärkeää, että myös yrityksessä työskenteleville henkilöille, jotka eivät varsinaisesti laskuta asiakkaita asetettaisiin selkeät tavoitteet ja mitä heiltä odotetaan. Nämä tulisi käydä läpi viimeistään seuraavissa kehityskeskusteluissa. Samalla on hyvä varmistaa, että työntekijä itse ymmärtää sen, mitä häneltä odotetaan. Avoimessa palautteessa tuotiin jonkin verran sitä ilmi, että työntekijät kokevat esimiesten olevan usein kokouksissa tai pois toimistolta. Työntekijät toivoisivat, että osa esimiehistä olisi enemmän läsnä. Tähän kehitysehdotuksena olisi, että esimiehet omistaisivat kiinteän osan päivästä tai viikosta sille, että he olisivat työntekijöiden tavattavissa. Tässä on huonona puolena se, että esimiehen henkilökohtaisen työn aika-
taulukutus vaikeutuisi, sillä aikataulussa olisi aina tietty ajankohta varattuna.

- ❖ Palautteen anto
- ❖ Tavoitteiden asetanta
- ❖ Esimiehen läsnäolo

Työntekijän kokemaan stressiin vaikuttaa niin ajalliset, kuin myös tulokselliset tavoitteet. Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että myös kohdeyrityksessä asia on näin. Työntekijät nostivat esille, että työ on kuormittava henkisesti kausittain. Tilinpäätös kuukausina työtä on liian paljon, joka puolestaan johtaa työntekijän tuntemaan aikapaineisiin. Työntekijät tästä johtuen pidentävät työpäiväänsä liukumien turvin, joka puolestaan ennen pitkää johtaa fyysiseen kuormitukseen. Liukumat ovat sinänsä oivallinen keksintö, että työpäiviä voidaan myös puolestaan lyhentää kerrytettyjen tuntien avulla, jolloin stressitasoja saadaan laskettua. Osa työntekijöistä oli kuitenkin sitä mieltä, että liukumalla tehdyistä tunneista tulisi saada ylityökorvaus. Kuormituksen ollessa kausittaista, pohdin, olisiko mahdollista muokata työntekijöiden asiakaslistoja siten, että kaikkien asiakkaiden tilinpäätökset eivät osuisi samalle kuukaudelle. Ehdottaisin, että jokaiselta työntekijältä kysyttäisiin, millaiseksi he kokevat tämän hetkisen kuormituksen yleisesti. Näin pystyttäisiin mahdollisesti tasaamaan työntekijöiden työkuormaa.

- ❖ Asiakaslistojen mahdollinen muokkaus
- ❖ Työntekijöiden kuormituksen tarkistus

Työstä saatavaa rahallista korvausta pidettiin pääosin työntekijöiden keskuudessa riittämättömänä sekä kilpailukyvyttömänä muihin taloushallinnon alan yrityksiin nähden. Itse minun on vaikea lähteä kommentoimaan varsinaista rahallista korvausta, sillä kyselyssä ei kysytty paljon kukin tienaa. Tästä syystä palkkoihin en ota kantaa kehitysehdotuksissa. Kaikki vastaajat eivät tuntuneet olevan tietoisia yrityksen palkitsemisperiaatteista. Mielestäni olisi tärkeää, että palkitsemisperiaatteet kerrattaisiin vuosittain henkilöstöpalavereissa sekä niistä löytyisi tietoa yrityksen ilmoitustaululta ja talokansiosta. Työntekijät kritisoivat bonuspalkkiojärjestelmää, sillä he kokivat sen olevan epäoikeudenmukainen, sillä he eivät kokeneet pystyvän-
sä vaikuttamaan omiin asiakaslistoihinsa. Koska osa työntekijöistä on tä-

mänhetkiseen bonuspalkkio -järjestelmään tyytyväinen, olisi liian radikaalia lähteä luomaan uutta. Kehitysehdotuksena palkkioiden tasaamiseksi olisi, että bonuksia jaettaisiin tiimikohtaisesti yksilökohtaisen suoritusten sijaan. Tiimit muodostettaisiin siten, että jokaisen tiimin odotettu laskutus olisi lähes tulkoon yhtä suuret.

- ❖ Läpinäkyvät palkitsemisperiaatteet
- ❖ Bonuksien jako tiimikohtaisesti

4.3 Jatkotutkimusehdotukset

Jatkotutkimuksena voisi olla hyödyllistä toteuttaa työntekijöille uusi työtyytyväisyystutkimus toimitilamuutoksen valmistuttua. Muutoksen jälkeen toteutetun kyselyn tuloksia voitaisiin verrata ennen toimitilamuutosta toteutetun kyselyn tuloksiin. Tällöin nähtäisiin, kuinka muutos vaikuttaa työntekijän työtyytyväisyyteen ja työssä viihtymiseen.

5 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli antaa parantaa kohdeyrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyttä ja tavoitteena oli laatia kehitysehdotuksia tyytyväisyyden parantamiseksi. Työntekijöiden tyytyväisyyden nykytila selvitettiin työtyytyväisyysteorioiden pohjalta laaditun työtyytyväisyystutkimuksen avulla. Teorioissa käsiteltiin yleisesti mitä työtyytyväisyys on sekä mitkä tekijät vaikuttavat työntekijät työtyytyväisyyteen. Opinnäytetyö oli työelämälähtöinen ja toimeksiantajan uskotaan saavan tuloksista arvokasta tietoa.

Opinnäytetyön empiirinen osio toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusotteella. Tutkimuksessa oli tarkoituksena selvittää Rantalainen Oy Lahden työntekijöiden nykyinen työtyytyväisyyden tila sekä mitä asioita työntekijät haluavat nostaa esille työtyytyväisyyteen liittyen niin positiivisessa, kuin myös negatiivisessa valossa. Tutkimus toteutettiin verkkokyselynä hyödyntäen Webropol työkalua. Työntekijöillä oli aikaa vastata kyselyyn noin 1,5 viikkoa, sillä pääsiäinen sotki alustavasti suunniteltua aikataulua. Tutkimuksen vastausaikana lähetetty muistutusviesti kyselyyn vastaamisesta oli erittäin hyödyllinen, sillä vastausmäärässä nähtiin huomattava kasvu muistutusviestin jälkeen. Tutkimukseen vastasi yhteensä 62 henkilöä 80:stä ja vastausprosenttiin oltiin erittäin tyytyväisiä myös toimeksiantajan puolelta.

Tutkimuksen päätutkimus kysymykseen ”Millä tavoin kohdeyrityksen työntekijöiden työtyytyväisyyttä voidaan parantaa entisestään?” saatiin vastaus, kun ensin selvitettiin vastaukset tutkimuksen alatutkimuskysymyksiin. Kehitysehdotukset yrityksen toimintaan laadittiin työntekijöiden nostamien seikkojen sekä heidän nykyisen tyytyväisyyden perusteella. Kyselyhetkellä työntekijöiden tyytyväisyys oli pääpiirteittäin hyvä, mutta joihinkin seikkoihin työntekijät olivat tyytymättömiä. Tuloksista kävi ilmi, että työntekijät olivat tyytymättömiä itsensä toteuttamisen mahdollisuuksiin, uralla etenemiseen, työympäristön meluhaittoihin, heikentyneeseen ilmapiiriin, esimiehen läsnäolon sekä palautteen puutteeseen, kuormituksen määrään, rahalliseen korvaukseen ja bonuspalkkio -järjestelmään. Näiden pohjalta laadittiin tarkemmat kehitysehdotukset, jotka löytyvät edellisestä kappa-

leesta: ”Kehitysehdotukset”. Esimies ja työnantaja eivät voi kaikissa osaluissa vaikuttaa työntekijän tyytyväisyyteen, vaan joskus muutoksen on lähdettävä työntekijästä itsestään. Tutkimustuloksista myös ilmenee, että suuri osa työntekijöistä kokee tulevan toimitilamuutoksen mahdollisuutena. Työntekijöitä myös kuitenkin pelottaa se, että palveleeko muutos työntekijää vai onko muutos huonompaan.

Tutkimustuloksia voidaan pitää luotettavina, mutta niitä ei voida yleistää konsernin muissa toimipisteissä.

LÄHTEET

Painetut lähteet:

French, R., Rayner, C., Rees, G. & Rumbles, S. 2011. Organizational Behaviour. New Delhi: John Wiley & Sons Limited.

Hakanen, J. 2007. Työuupumuksesta työn imuun: työhyvinvointitutkimuksen ytimessä ja reuna-alueilla. Helsinki: Työterveyslaitos.

Hakanen, J. 2011. Työn Imu. Tampere: Tammerprint.

Hiltunen, A. 2011. Johtamisen taitoo. WSOYpro Oy.

Juuti, P. 1999. Organisaatiokäyttäytyminen. Keuruu: Otava.

Juuti, P. 2006. Organisaatiokäyttäytyminen. Helsinki: Otava.

Juuti, P. & Vuorela, A. 2002. Johtaminen ja työyhteisön hyvinvointi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Järvinen, P. 2000. Esimies ja työyhteisön kehittäminen. Porvoo: WSOY.

Järvinen, P. 2005. Ammattina esimies. Juva: WSOY.

Kinnunen, U., Feld, T. & Mauno, S. (toim.). 2005. Työ leipälajina: työhyvinvoinnin psykologiset perusteet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koontz, H. & Weihrich, H. 2008. Essentials of Management: An International Perspective. New Delhi: Tata McGraw-Hill Publishing company Limited.

Lämsä, A-M., Hautala, T. 2005. Organisaatiokäyttäytymisen perusteet. Helsinki: Edita Prima Oy.

Peltonen, M. & Ruohotie, P. 1987. Menetelmiä työhalun parantamiseksi. Keuruu: Otava.

Perkiö-Mäkelä, M., Kauppinen, T. (toim.). 2012. Työ, terveys ja työssä jatkamisajatukset. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print

Robbins, S. & Judge, T. 2010. Essentials of Organizational Behaviour. New Jersey: Pearson Education Inc.

Ruohotie, P. 1998. Motivaatio, tahto ja oppiminen. Helsinki: Edita Ab.

Virolainen, H. 2012. Kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Helsinki BoD – Books On Demand.

Sähköiset lähteet:

Aalto-yliopisto. 2012. Palkitsemisjärjestelmien vaikuttavuus kunta-alalla: Palkitseminen ja hyvinvointi [viitattu 6.3.2017].

http://rewardresearch.aalto.fi/fi/studies/palkitsemisjarjestelmien_vaiuttavuus_kunta-alalla-tietopankki/palkitseminen_ja_hyvinvointi/

Finlex. 2002. Työturvallisuuslaki [viitattu 11.3.2017]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738#L2P8>

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus [viitattu 22.4.2017]. Saatavissa:

<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

KvantiMOTV. 2009. Tutkimusprosessi [viitattu 11.5.2017]. Saatavissa:

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/tutkimus/prosessi.html>

Martela, F. 2016. Tee enemmän, stressaa vähemmän – miten tuunaat työstäsi mielekkään [viitattu 24.4.2017]. Saatavissa:

<https://filosofianakatemia.fi/blogi/tee-enemman-stressaa-vahemman>

RAKLI ry. 2017. Työympäristöt [viitattu 11.3.2017]. Saatavissa:

<http://www.rakli.fi/toimitilat/tyoymparistot.html>

Rantalainen Yhtiöt. 2017. Tilitoimistopalveluja jo kolmannessa polvessa [viitattu 23.2.2017]. Saatavissa: <http://www.rantalainen.fi>

Virsta – Virtual Statistics. 2017. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot [viitattu 11.5.2017]. Saatavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tilastokeskus. 2014. Epävarmuuden keskellä työoloissa myös myönteistä muutosta [viitattu 3.3.2017]. Saatavissa:

http://tilastokeskus.fi/til/tyoolot/2013/tyoolot_2013_2014-11-26_tie_001_fi.html

Työturvallisuuskeskus. 2017. Työyhteisön ilmapiiri [viitattu 11.3.2017].

Saatavissa: <http://ttk.fi/index.phtml?s=133>

Vilpas, P. 2016. Kvantitatiivinen tutkimus [viitattu 22.4.2017]. Metropolia.

Saatavissa: <https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>

LIITTEET

Liite 1 Työntekijöille kyselyn ohessa lähetetty saatekirje

Työtyytyväisyyskysely

Hei Rantalaisen väki,

Olen liiketalouden opiskelija Lahden ammattikorkeakoulusta ja toteutan opinnäytetyönäni työtyytyväisyystutkimuksen teidän organisaatiollenne. Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää Rantalainen Oy Lahden työtyytyväisyyttä selvittämällä tämän hetkinen tilanne, jonka perusteella pyrin löytämään kehitysehdotuksia. Vastaamalla kyselyyn sinullakin on mahdollisuus vaikuttaa. Kysely on luottamuksellinen ja yksittäiset vastaukset eivät ole tunnistettavissa, sillä kyselyn vastaukset palautuvat täysin anonyymisti.

Työtyytyväisyyskyselyyn pääset vastaamaan **3.– 13.4.2017** välisenä aikana, joten vastaathan kyselyyn **viimeistään torstaina 13.4.2017**.

Pääset vastamaan kyselyyn alla olevasta linkistä:

<https://www.webropolsurveys.com/S/649D9BC409970EC8.par>

Keväisin terveisin,

Tony Heikkinen

Liiketalouden opiskelija

Lahden ammattikorkeakoulu

tony.heikkinen1@student.lamk.fi

Liite 2 Muistutusviesti työtyytyväisyyskyselystä

Muistutus työtyytyväisyyskyselystä

Hei,

Lähetin 3.4. kyselyn työtyytyväisyydestä. Pyytäisin että vastaisit työtyytyväisyyskyselyyn, mikäli et ole vielä siihen vastannut, sillä jokaisen vastauksen saaminen on tutkimuksen kannalta tärkeää. Kyselyyn vastaamiseen menee noin 10 minuuttia.

Vastaathan kyselyyn viimeistään torstaina 13.4.2017.

Pääset vastamaan kyselyyn alla olevasta linkistä:

<https://www.webropolsurveys.com/S/649D9BC409970EC8.par>

Keväisin terveisin,

Tony Heikkinen

Liiketalouden opiskelija

Lahden ammattikorkeakoulu

tony.heikkinen1@student.lamk.fi



Rantalainen Oy Lahden työtyytyväisyystutkimus

Taustakysymykset

Ikäsi?

- ☐ Alle 30 vuotta ☐ 30-39 vuotta ☐ 40-49 vuotta ☐ 50-59 vuotta ☐ Yli 60 vuotta

Millä osastolla työskentelet?

- ☐ Kirjanpito ☐ Palkanlaskenta ☐ Sähköiset palvelut ☐ Hallinto

Kuinka kauan nykyinen työsuhteesi on kestänyt?

- ☐ Alle 2 vuotta ☐ 2-5 vuotta ☐ 5-9 vuotta ☐ 10-19 vuotta ☐ 20-29 vuotta ☐ Yli 30 vuotta

Väittämät

Työ itsestään

	1. Täysin eri mieltä	2. Osittain eri mieltä	3. Osittain samaa mieltä	4. Täysin samaa mieltä
Olen yleisellä tasolla tyytyväinen työhöni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen olevani energinen nykyisessä työssäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on tarpeeksi vaihtelevaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääsen työssäni toteuttamaan itseäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni on mielekkäällä tavalla haastavaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen saavani tarpeeksi vastuuta.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työnantajan tarjoamat koulutusmahdollisuudet ovat riittävät.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Minulla on mahdollisuus edetä urallani organisaation sisällä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koen pystyväni vaikuttamaan omaan työnkuvaani

☐ Kyllä ☐ Ei

Miten?

Työympäristö ja työilmapiiri

	1. Täysin eri mieltä	2. Osittain eri mieltä	3. Osittain samaa mieltä	4. Täysin samaa mieltä
Olen yleisellä tasolla tyytyväinen työympäristöön.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen yleisellä tasolla tyytyväinen työilmapiiriin.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työympäristössä on miellyttävä työskennellä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työturvallisuus on hyvä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tarvittavat työvälineet ovat ajantasaiset.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikalla on hyvä yhteishenki.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn tarvittaessa kysymään apua kollegaltani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Koetko työympäristön muuttumisen mahdollisuutena vai uhkana?

- ☐ Mahdollisuutena
☐ Uhkana

Miksi?

Esimies

1. Täysin eri 2. Osittain eri 3. Osittain samaa 4. Täysin samaa

	mieltä	mieltä	mieltä	mieltä
Olen tyytyväinen nykyiseen esimieheeni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimiestäni on helppo lähestyä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni on asettanut minulle selkeät tavoitteet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esimieheni antaa minulle tunnustusta hyvin tehdystä työstä.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saan tarvittaessa rakentavaa palautetta esimieheltäni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Työstressi

	1. Täysin eri mieltä	2. Osittain eri mieltä	3. Osittain samaa mieltä	4. Täysin samaa mieltä
Työni kuormittaa henkisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni kuormittaa fyysisesti.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni suorittamiseen on tarpeeksi aikaa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työni tulokselliset tavoitteet ovat saavutettavissa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aiheuttaako nykyinen työ sinulle stressiä?

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei

Miksi?

Palkkiot

1. Täysin eri mieltä 2. Osittain eri mieltä 3. Osittain samaa mieltä 4. Täysin samaa mieltä

Olen tyytyväinen palkkaani.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palkkani on kilpailukykyinen muiden alan yritysten kanssa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olen tietoinen yrityksen palkitsemisperiaateista.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rahallinen korvaus työstä on työntekoni ensimmäinen motiivi.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työssä onnistuminen tuottaa minulle mielihyvää.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tässä voit kertoa vapaasti, mitkä olemassa olevat asiat parantavat työtyytyväisyyttäsi työpaikalla.

Tässä voit kertoa vapaasti, mitkä jo olemassa olevat asiat heikentävät työtyytyväisyyttäsi ja mitä tekisit työtyytyväisyyden parantamiseksi.
